

**PENERAPAN *OFFICE CHANNELLING*
PADA BANK SYARIAH
(STUDI DI BANK RIAU SYARIAH PEKANBARU)**

S K R I P S I

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)**



OLEH

**MUHAMMAD SYARIF
NIM: 10325022565**

**PROGRAM SI
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **Penerapan *Office Channelling* Pada Bank Syariah Studi di PT.Bank Riau Syariah Pekanbaru**, yang menjadi latar belakang penulisan skripsi ini adanya bank-bank konvensional yang mempunyai unit usaha syariah membuka jaringan kantor layanan syariah atau *office channelling* di kantor cabang bank konvensional. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan *office channelling*, apa faktor pendukung dan penghambat serta dampak penerapan *office channelling* tersebut.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di PT. bank Riau Syariah Pekanbaru, yang beralamat Jl. Sudirman No. 628, dimana bank Riau Syariah merupakan bank syariah milik pemerintah daerah provinsi Riau, yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan bank Riau Syariah, dan karyawan yang bertugas di kantor unit layanan *office channelling* di kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau di Pekanbaru, Sedangkan objeknya adalah penerapan *office channelling*.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan *office channelling*, faktor pendukung, penghambat serta dampak *office channelling* pada bank Riau Syariah, dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisa data dengan menggunakan deskriptif analisis dengan metode penulisan deduktif, induktif dan deskriptif.

Berdasarkan hasil analisa maka dapat diambil kesimpulan yaitu: penerapan *office channelling* di bank Riau Syariah Pekanbaru sudah cukup baik, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, namun masih sebatas pada penghimpunan dana pihak ketiga (DPK), adapun yang menjadi faktor pendukung adalah bank Riau sebagai bank milik pemerintah daerah, banyaknya animo masyarakat untuk berpindah ke bank syariah, masyarakat Riau yang agamis dan jumlah kantor cabang bank Riau yang tersebar di seluruh wilayah, yang menjadi penghambat adalah masih rendahnya sosialisasi dan edukasi bank syariah serta masih terbatasnya SDM yang memahami ekonomi syariah. Dampak penerapan *office channelling*, meningkatnya DPK bank Riau Syariah, bertambahnya *market share*, semakin meluasnya akses ke masyarakat dan bank Riau Syariah bisa bersaing dengan bank konvensional.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut maka dapat diajukan beberapa saran antara lain :

1. Diharapkan bank Riau Syariah meningkatkan produk pembiayaan di kantor *office channelling*.
2. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat serta meningkatkan kualitas SDM yang menguasai aspek fiqh dan manajemen perbankan.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pengesahan Pembimbing.....	ii
Pengesahan.....	iii
Abstrak	iv
Motto	v
Persebahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Table.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sitematika Penulisan	11

BAB II. GAMBARAN UMUM PT. BANK RIAU SYARIAH

PEKANBARU

A. Sejarah berdirinya PT. Bank Riau Syariah	13
---	----

B. Struktur Organisasi, Tugas Dan Wewenang	
PT. Bank Riau Syariah.....	17
C. Kegiatan Usaha PT. Bank Riau Syariah	26

BAB III. GAMBARAN UMUM *OFFICE CHANNELLING*

A. Pengertian <i>Office Channelling</i>	32
B. Tujuan dan Manfaat <i>Office Channelling</i>	34
C. Ketentuan Umum <i>Office Channelling</i>	38
D. Edukasi dan Sosialisasi <i>Office Channelling</i>	43
E. <i>Office Channelling</i> Dalam Tinjauan Islam	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN

A. Penerapan <i>Office Channelling</i> Pada PT. Bank Riau	
Syariah.....	49
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Selama Berjalannya	
<i>Office Channelling</i>	65
C. Dampak Penerapan <i>Office Channelling</i> Pada PT. Bank	
Riau Syariah.....	71

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A .Latar Belakang

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia, pada awal priode 1980 an diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Pada tanggal 1 November 1991 lahir bank umum syariah pertama di Indonesia yaitu bank Muamalat Indonesia, lahir sebagai hasil kerja tim perbankan Majelis Ulama Indonesia. Keberadaan bank syariah ini belum mendapatkan perhatian yang optimal dalam tatanan perbankan.¹

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya undang-undang No.10 tahun 1998, dimana dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkovensi diri secara total menjadi bank syariah.²

Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual-Banking sistem* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka

¹Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), Cet. ke-3, h.27.

²*Ibid.*

arsitektur perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat. Secara bersama-sama, sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergi mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional.

Dengan telah diberlakukannya undang-undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progres perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan *asset* lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan.

Meski pertumbuhan *asset* perbankan syariah mampu mencatatkan pertumbuhan yang cukup tinggi yaitu 35,6% dari 2007 yang sebesar Rp 36,5 triliun, namun dengan total *asset* Rp 49,5 triliun pada 2008, pangsa pasar bank syariah baru mencapai 2,08% dari total *asset* perbankan konvensional. Pencapaian ini masih jauh dari target yang ditetapkan Bank Indonesia (BI) sebesar 5% dari bank konvensional. Dengan demikian perkembangan kinerja bank syariah nasional

hingga kini belum optimal, mengingat pangsa pasarnya masih relatif kecil.³ Pada tahun ini BI mematok target pertumbuhan *asset* perbankan syariah menjadi Rp 80 hingga 90 triliun pada tahun 2009.

Hal ini dimaksudkan untuk meraih target pangsa pasar sebesar 5%. Pencapaian target tersebut diharapkan akan tercapai menyusul mulai beroperasinya dua bank syariah baru tahun ini, yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah dan Bukopin Syariah awal tahun ini. Untuk BRI saja unit desanya ada 4.000 lebih jika 1.000 saja dimanfaatkan untuk bank syariah maka bisa mendorong pertumbuhan bank syariah di Indonesia.⁴

Cetak biru perbankan syariah BI mengamankan tercapainya pangsa pasar (*share*) *asset* perbankan syariah lima persen per 2009. Satu sisi, target ini cukup menunjukkan komitmen BI yang kuat dalam pengembangan sektor perbankan syariah. Di sisi lain, jelas untuk mencapai target ini bukan masalah ringan. BI perlu menggunakan semua opsi yang tersedia untuk bisa mencapai target besar ini dengan seksama.

Sementara di lapangan, *Market share* atau pangsa pasar perbankan syariah hingga November 2008 baru mencapai 2,08% dengan total *asset* Rp 47 triliun. Pencapaian ini masih jauh dari target *market share* sebesar 5%. Dengan tenggang

³Agustianto, *Kontraversi Praktik Office Channelling Perbankan Syariah*, (www.geogle.co.id), Akses 8 Agustus 2009.

⁴Muhammad Syafi'i Antonio, *loc.cit.*

waktu yang tersedia yang semakin tipis, boleh dikata BI perlu semakin menggiatkan langkah-langkah yang bisa mendorong pertumbuhan perbankan syariah secara komprehensif.⁵

Minat masyarakat dalam bertransaksi dengan menggunakan sistem syariah relatif masih rendah bila dibandingkan dengan sistem perbankan konvensional. Salah satu alasannya karena masih terbatasnya jaringan layanan yang dimiliki perbankan syariah hingga saat ini.⁶

Oleh sebab itu, sangat logis bila muncul pemikiran bahwa tidak ada jalan lain kecuali perbankan syariah harus membuka pintu seluas-luasnya terhadap kemudahan akses bertransaksi sehingga masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan ketika mereka berkeinginan untuk memanfaatkan produk-produk dan jasa-jasa perbankan syariah.

Mencermati fenomena di atas maka BI mencoba untuk menciptakan sebuah terobosan baru yang diharapkan secara signifikan mampu mendorong kemampuan sistem perbankan nasional dalam melayani dan menyediakan kemudahan bertransaksi syariah.

Dikeluarkanlah peraturan PBI No.8/3/PBI/2006 yang efektif berlaku mulai tanggal 30 Januari 2006, sehingga lahirlah ketentuan yang memperbolehkan cabang

⁵*Ibid.*

⁶ Tim BI, *Penelitian Potensi Preferensi Dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Provinsi Riau*, (Pekanbaru: BI Pekanbaru, 2005), h. 54.

bank konvensional yang telah memiliki unit usaha syariah (UUS) dalam melayani transaksi syariah atau yang lebih dikenal dengan konsep *office channelling*. Model *office channelling* tersebut kemudian disebut dengan layanan syariah.⁷

Office channelling adalah istilah yang digunakan BI untuk menggambarkan penggunaan kantor bank umum konvensional dalam melayani transaksi-transaksi syariah, dengan syarat bank tersebut telah memiliki unit usaha syariah (UUS).⁸

Ketika BI melansir PBI No.8/3/PBI/2006 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan pembukaan kantor bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, muncul harapan agar industri perbankan syariah mengalami “*boming*” sebagaimana terjadi sesaat setelah Majelis Ulama Indonesia (MUI) mengeluarkan fatwa bahwa bunga bank haram pada tahun 2004.⁹

Melalui PBI nomor 8/3/PBI/2006, perbankan syariah bisa menggunakan jaringan kantor induknya sebagai kantor *office channeling* untuk menghimpun dana dari masyarakat. Hal ini terlihat dalam Pasal 1 ayat (20) bahwa kantor cabang dan

⁷ Wilson Arafat, *Menyambut Kehadiran Office Channelling*, Dalam Majalah Ekonomi Syariah, (Jakarta: FE Trisakti, 2006), Vol.5 No.8-2006, h.52.

⁸Wilson Arafat, *Menyambut Kehadiran Office Channelling*, Dalam Majalah Ekonomi Syariah, (Jakarta: FE Trisakti, 2006), Vol.5 No.8-2006, h.52

⁹Zubairi Hasan, *Modifikasi Office Channeling*, (www.btn.co.id/properti_artikel), Akses 27 Juli 2007

atau kantor di bawah kantor cabang sebuah bank konvensional dapat melakukan layanan syariah dalam hal penghimpunan dana atas nama kantor cabang syariah pada bank konvensional yang sama.¹⁰ Ini berarti melakukan ekspansi usaha bank syariah yang menginduk pada sebuah bank konvensional tidak harus membangun kantor cabang atau kantor di bawah kantor cabang sendiri dengan biaya yang mahal.

Sejak awal pertumbuhan perbankan syariah sampai masa perkembangan saat ini masih banyak kendala yang dihadapi, salah satu diantaranya adalah keterbatasan jaringan kantor bank syariah atau layanan syariah. Keterbatasan ini berdampak pada kurangnya peningkatan usaha bank, menghambat kerjasama antar bank syariah, dan tidak meluasnya pelayanan syariah bagi masyarakat.

Sedangkan pada saat yang bersamaan perbankan syariah saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat baik bank umum syariah maupun bank konvensional yang membuka UUS. Ditambah lagi saat ini cukup berkembang pesat adalah bank milik daerah atau bank pembangunan daerah yang juga membuka UUS atau devisi usaha syariah salah satunya adalah bank Riau Syariah Pekanbaru.

Meskipun operasional bank syariah di provinsi Riau relatif belum lama, dibandingkan dengan sistem perbankan konvensional, Hasil penelitian potensi,

¹⁰Tim BI, No.8/3/PBI/2006 *Tentang Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah Dan Pembukaan Kantor Bank Yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah Oleh Bank Umum Konvensional*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006), h.15.

preferensi dan perilaku masyarakat terhadap bank syariah di provinsi Riau yang dilakukan oleh BI Pekanbaru tahun 2005, menunjukkan bahwa tingginya minat masyarakat untuk bertransaksi terhadap perbankan syariah di Riau, dengan alasan bank syariah sesuai dengan syariah agama, didukung dengan mayoritas penduduk Riau beragama Islam. Namun sebagian besar responden mengeluhkan kualitas layanan perbankan syariah salah satunya adalah disisi layanan yaitu keterbatasan jaringan yang ada sehingga masyarakat sulit untuk menjangkaunya. Kelemahan inilah yang coba diatasi oleh bank pembangunan daerah Riau dengan menerapkan *office channelling*. *Office channelling* membuka peluang lebih besar dalam memberikan pelayanan yang tidak lagi terbatas di cabang syariah, melainkan dicabang konvensional.

Untuk menjawab tuntutan masyarakat, bank Riau Syariah yang mempunyai visi menjadi mitra syariah jasa layanan perbankan yang terkemuka di daerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan prinsip syariah, pada tanggal 27 Mei 2006 resmi menerapkan layanan *office channelling* yang memungkinkan tersedianya layanan syariah disetiap kantor cabang bank Riau konvensional, hal ini dilakukan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat Riau.¹¹

Office channelling membuka peluang lebih besar kepada bank Riau Syariah dalam memberikan pelayanan, yang tidak lagi terbatas di cabang syariah,

¹¹ Khairul Anwar, (Pimpinan PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru), *wawancara*, Pekanbaru, 5 Mei 2009.

melainkan di cabang-cabang konvensional yang ada diseluruh wilayah Riau dan kepulauan Riau.

Selama ini bank Riau telah mempunyai dua cabang yaitu di Pekanbaru dan di tanjung pinang, dalam penerapan *office channelling* bank Riau Syariah bekerjasama dengan bank Riau konvensional yang kini telah memiliki cabang dimana-mana.¹² Hadirnya bank Riau syariah, merupakan obsesi tersendiri dalam mewujudkan bank syariah milik masyarakat Riau disamping menjadikan bank Riau Syariah menjadi bank daerah syariah terbesar di Indonesia.

Diharapkan dengan adanya layanan *office channelling* ini, masyarakat Riau tidak perlu susah ketika menjadi nasabah di bank Riau Syariah, apa lagi selain nasabah bisa mendapatkan layanan di bank konvensional, nasabah bisa menggunakan semua fasilitas yang ada seperti ATM bank Riau yang bisa di akses disemua ATM yang mempunyai jaringan ATM Bersama. Diberlakukan *office channelling* ini diperkirakan akan memberikan dampak positif terhadap perkembangan industri perbankan syariah dimasa mendatang dan semakin memudahkan bagi nasabah untuk melakukan transaksi syariah tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.

¹² Yasral Yazid, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Kepala Pelayanan Nasabah), *wawancara*, Pekanbaru, 6 Mei 2009.

Bertolak dari paparan diatas, maka penulis tertarik ingin meneliti dengan judul “PENERAPAN *OFFICE CHANNELLING* PADA BANK SYARIAH STUDI DI BANK RIAU SYARIAH PEKANBARU“

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah serta terbatasnya waktu dan dana yang tersedia maka penulis membatasi masalah pada penerapan *office channelling* pada bank Riau Syariah Pekanbaru, faktor pendukung, penghambat, serta dampak penerapan *office channelling* pada bank Riau Syariah Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah.

Sejalan dengan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka rumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *office channelling* pada bank Riau Syariah ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *office channelling* di bank Riau Syariah ?
3. Apa dampak penerapan *office channelling* pada bank Riau Syariah?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.

1. Tujuan Penelitian.

- a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *office channelling* yang dilakukan pada bank Riau Syariah Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatan *office channelling* di bank Riau Syariah.
- c. Untuk mengetahui dampak *office channelling* pada bank Riau Syariah.

2. Manfaat Penelitian.

- a. Dapat dijadikan pedoman dan bahan informasi dalam menyusun tugas akhir bagi generasi selanjutnya khususnya yang terkait tentang peningkatan perkembangan bank syariah.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program SI Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- c. Dapat memberikan masukan yang berarti bagi bank Riau Syariah dalam rangka untuk mendorong perkembangan perbankan syariah.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian.

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru, yang beralamat Jl.Sudirman No.628 Pekanbaru, merupakan bank milik pemerintah daerah tingkat satu Riau karena lokasi ini mudah dijangkau oleh penulis untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

2.Subjek dan Objek Penelitian.

- a. Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan bank Riau Syariah, dan karyawan yang bertugas di kantor unit layanan *office channelling* di kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau di Pekanbaru.
- b. Sebagai objek dalam penelitian ini adalah penerapan *office channelling* pada bank Riau Syariah Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel.

Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan bank Riau Syariah dan karyawan yang bertugas di layanan *office channelling* pada kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau Pekanbaru yang berjumlah 7 orang. Oleh karena jumlah populasi yang relatif sedikit dan peneliti memiliki kesanggupan untuk menjangkau secara keseluruhan, maka peneliti menggunakan metode sensus.

4. Sumber Data.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua kategori:

- a. Data Primer yaitu data yang langsung diperoleh dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen, arsip dan literatur lain yang berhubungan erat dengan permasalahan yang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu penulis mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan *office channelling* pada bank Riau.
- b. Wawancara, yaitu penulis mengadakan tanya jawab dengan responden secara langsung kepada pimpinan dan tujuh orang karyawan layanan *office channelling* bank Riau Syariah Pekanbaru.
- c. Dokumentasi, yaitu penulis akan mengumpulkan bahan-bahan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

6. Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data secara deskriptif analisis, yaitu setelah data berhasil dikumpulkan maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

7. Metode Penulisan

Dalam penulisan ini penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

- a. Deduktif, yaitu dengan meneliti gejala-gejala yang bersifat umum kemudian diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif, yaitu dengan meneliti gejala-gejala yang bersifat khusus kemudian diambil kesimpulan secara umum.
- c. Deskriptif, yaitu dengan mengemukakan data-data dan keterangan yang

diperoleh untuk dipaparkan dan dianalisa.

F. Sistematika Penulisan.

Dalam penulisan ini penulis mengemukakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN.

Latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM BANK RIAU SYARIAH.

Sejarah singkat PT. Bank Riau, struktur organisasi serta kegiatan usaha PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru.

BAB III: GAMBARAN UMUM TENTANG *OFFICE CHANNELLING* .

Pengertian *office channelling*, ketentuan umum *office channelling*, tujuan dan manfaat *office channelling*, edukasi dan sosialisasi *office channelling* serta *office channelling* dalam tinjauan Islam.

BAB IV: HASIL PENELITIAN.

Penerapan *office channelling* pada bank Riau Syariah, faktor pendukung, penghambat, serta dampak penerapan *office channelling* pada bank Riau Syariah.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.

Kesimpulan dan Saran.

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. BANK RIAU SYARIAH PEKANBARU

A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru

Bank pembangunan daerah Riau merupakan kelanjutan kegiatan usaha dari PT. BAPERI (Bank Pembangunan Daerah Riau) yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Syawal Sutan Diatas No.1 tanggal 2 Agustus 1961, dan izin Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-45 Tanggal 12-08-1961. Selanjutnya dengan surat keputusan Gubernur KDH. Tk. I Riau No. 51/IV/1966 tanggal 1 April 1966 dinyatakan berakhir segala kegiatan PT. BAPERI. Seluruh aktiva dan passiva PT. BAPERI dilebur kedalam bank pembangunan daerah Riau yang disesuaikan dengan undang-undang No.13 Tahun 1962 tentang bank pembangunan daerah. Terhitung tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan bank pembangunan daerah Riau dimulai dengan status sebagai bank milik Pemerintah Daerah Riau.¹

Status pendirian bank pembangunan daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan peraturan daerah No.14 tahun 1992 jo. Peraturan daerah berdasarkan undang-undang No.7 tahun 1992 jo. Undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan. Kemudian sesuai dengan keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 dan dengan perda No. 10 Tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 serta dengan akta

¹ Tim Bank Riau, *Propil PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru*, (Pekanbaru: PT. Bank Riau, 2007), h. 4.

pendirian perseroan terbatas No. 36 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Ham dengan Surat Keputusan No. C-09851.HT.01.TH.2003 tanggal 5 Mei 2003 dan persetujuan Deputy Gubernur Senior BI No.5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003, status badan hukum bank pembangunan daerah Riau menjadi berbadan hukum PT. Sampai saat ini PT. bank pembangunan daerah Riau terus mengalami perkembangan dan telah memiliki 19 kantor cabang dan 15 kantor cabang pembantu, 8 kantor kas, 1 kantor kas syariah serta *payment point* yang tersebar di seluruh kabupaten dan kota di Riau.²

Pendirian bank Riau Syariah diawali dengan melakukan restruksisasi organisasi PT. Bank Riau dengan membentuk unit usaha syariah (UUS) melalui surat keputusan direksi BPD Riau No. 44/ KEPDIR/2002 pada tanggal 01 Oktober 2002. Perestrukturisasi organisasi saat itu dilakukan juga untuk mengantisipasi perubahan sistem teknologi informasi PT. Bank Riau yang telah *online* serta terjadinya perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perusahaan Terbatas (PT).

Akselarasi pendirian Bank Riau Syariah dipercepat dengan pembentukan TIM pengembangan unit usaha syariah bank Riau dengan SK Direksi PT. Bank Riau No. 39/KEPDIR/2003. Seiring dengan dibentuknya TIM ini maka unit usaha syariah (UUS) sebagai koordinator pendirian bank Riau Syariah melakukan beberapa langkah akselarasi pendirian bank Riau Syariah bekerjasama dengan

²*Ibid.*

sebuah konsultan perbankan syariah. Pendampingan oleh konsultan ini dilakukan dalam hal rekrutmen sumber daya manusia baik internal maupun eksternal. *Marketing research*, training, simulasi serta penyusunan standar operasional dan prosedur. Kesiapan sumber daya manusia juga dibekali secara intensif dengan pelatihan, training, seminar perbankan syariah yang dilakukan oleh berbagai lembaga yang ada.

Pengajuan izin prinsip pendirian bank Riau Syariah ke BI diajukan pada tanggal 29 Januari 2004. Persetujuan prinsip dari BI didapatkan tanggal 27 Februari 2004 melalui surat BI No. 6/7/DPbS/Pbr KBI Pekanbaru. Sebelum izin prinsip ini diajukan, bank Riau Syariah juga melakukan berbagai hal untuk memudahkan langkah dalam pendirian bank Riau Syariah salah satunya rehab gedung untuk kantor cabang syariah dan UUS, dan persiapan aplikasi Inpormasi Teknologi (IT) syariah. Pengurusan izin operasional diterima pada bulan Juni 2004 yang memungkinkan untuk memulai beroperasinya bank Riau Syariah.³

Pada tanggal 22 Juli 2004 dilaksanakan *soft grend opening* bank Riau Syariah yang kala itu dihadiri Deputy Gubernur BI Maulana Ibrahim dan Gubernur Riau H.M. Rusli Zainal. SE, serta ketua DPRD Propinsi Riau, Drh. Chaidir MM. Bank Riau Tanjung pinang sebagai cabang kedua mulai beroperasi sejak tanggal 17 Februari 2006 diresmikan oleh wakil Gubernur provinsi kepulauan Riau bapak HM, Sani. Sampai saat ini bank Riau Syariah telah memiliki 2 kantor cabang yaitu

³ Tim Bank Riau, *loc.cit.*

di Pekanbaru dan tanjung pinang serta kantor kas pimpinan Wilayah Muhammadiyah Kota Pekanbaru yang terletak di Kecamatan Sukajadi. Kantor kas bank Riau yang berada di kantor Wilayah Muhammadiyah berada di jalan Ahmad Dahlan serta delapan Kedai Layanan Syariah.⁴

Beberapa aspek yang melatar belakangi berdirinya bank Riau Syariah. Pertama, aspek regulasi, dengan di keluarkannya UU No.10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang telah memberikan peluang bagi Bank umum konvensional untuk ikut serta menangani transaksi perbankan syariah, serta regulasi paling mutakhir UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Kedua, aspek *marketing*, dimana bank syariah memiliki potensi pasar yang cukup besar di Riau dan kepulauan Riau mengingat mayoritas penduduk di kedua provinsi tersebut 90 persen beragama Islam (Prompt Research, 2004). Ketiga, aspek syariah, masih banyak kalangan umat Islam yang enggan bertransaksi dan menggunakan jasa bank konvensional. Keempat, aspek empiris, dari beberapa pengalaman terbukti bahwa perbankan syariah memiliki berbagai keunggulan dalam mengatasi dampak krisis ekonomi. Kelima, aspek *diferensiasi* produk, kehadiran bank Riau Syariah untuk memenuhi kebutuhan segmen masyarakat dan

⁴Bank Riau, *Propil PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru*, (http://www.bankriau.co.id/riau_Syariah2/profil) Akses tanggal 10 September 2009.

memberikan alternatif pilihan kepada masyarakat baik yang sudah menjadi nasabah bank Riau maupun yang belum.

Visi dan Misi yang dimiliki PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Visi.

Menjadi mitra syariah jasa layanan perbankan yang terkemuka di daerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan prinsip syariah.

Misi.

Secara teguh memenuhi prinsip kehati-hatian, mampu mendukung sektor *riil* dan konsisten menjalankan prinsip syariah secara optimal.

CorporateImage.

"Mitra Syariah Terpercaya"

B. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru.

Dalam Islam tidak ada satu pun yang dapat di kerjakan secara bersama tanpa seorang pemimpin. Rasulullah menekankan pentingnya seorang pemimpin dalam sabdanya “ketika tiga orang atau lebih bersama-sama dalam satu perjalanan (bisnis), tunjukkanlah satu diantara kamu sebagai imam (pemimpin). Kesuksesan dan kemakmuran dalam bisnis itu bergantung pada kemampuan dan efesiensi pemimpinnya. Lembaga yang melatih para pemimpinnya dan memperbaiki institusi organisasinya dengan pelayanan yang paling baik dan efisien jelas akan mengalami

kesuksesan, bila organisasi itu solid maka di ibaratkan sebagai suatu bangunan yang tersusun kokoh.⁵

Manajemen bank syariah tidak banyak berbeda dengan manajemen bank pada umumnya (bank konvensional) namun dengan adanya landasan syariah serta sesuai dengan peraturan pemerintah yang menyangkut bank syariah antara lain PP No. 72 tahun 1992, tentu saja baik organisasi maupun sistem operasional bank syariah terdapat perbedaan dengan bank pada umumnya, terutamanya terdapat dewan pengawas syariah dalam struktur organisasi.

Organisasi pada intinya adalah interaksi-interaksi orang dalam sebuah wadah untuk melakukan suatu tujuan yang sama, dalam Islam organisasi merupakan suatu kebutuhan. Organisasi berarti kerjasama, organisasi tidak diartikan semata-mata sebagai wadah. Pengertian organisasi itu ada dua yaitu: pertama, organisasi sebagai wadah atau tempat, dan kedua, pengertian organisasi sebagai proses yang dilakukan bersama-sama, dengan landasan yang sama, tujuan yang sama, dan juga dengan cara yang sama.⁶

Dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh bank maka diperlukan suatu alat. Alat ini yang dikenal dengan manajemen. Untuk menjalankan suatu kegiatan dalam rangka mencapai tujuan tersebut diperlukan

⁵Muhammad, *Sistem Dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2003), Cet. ke- 3, h. 153.

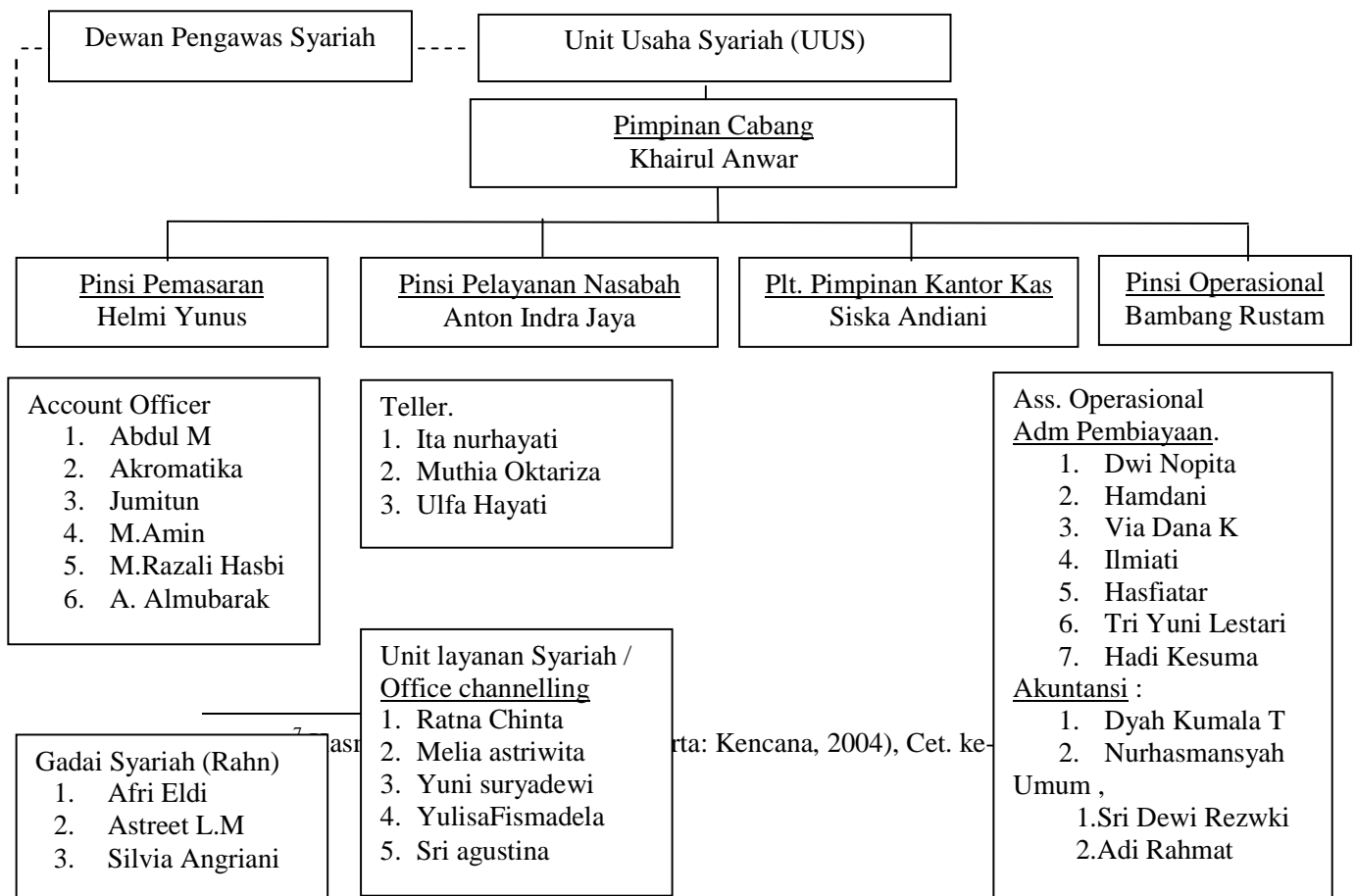
⁶Didin Hafihuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), Cet. ke-3, h. 27.

suatu wadah, wadah ini akan digunakan untuk menjalankan segala aktivitas yang diinginkan. Dalam wadah ini memuat jabatan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan. Kemudian masing-masing jabatan diberi tugas, dan wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian, dalam tugas ini diuraikan siapa yang menjalankan dan kepada siapa ia bertanggung jawab, wadah inilah yang dikenal dengan organisasi.⁷ Untuk mengetahui lebih jelas tentang struktur organisasi PT.

Bank Riau Syariah Pekanbaru:

STRUKTUR ORGANISASI

BANK RIAU KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU



Costumer Servic (CS)

1. Melani Usman
2. Naharani Anjani
3. RikaAnggarani

Satpam.

1. Jhono ardi
2. Andri
3. Robert
4. Arif Rahmansyah

Supir

1. Juhardi
2. Noprizal

Clening Service

1. Winarto
2. Bodi
3. Gusmeka Imam

Sumber: PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru 2009

Dalam melaksanakan fungsi suatu lembaga perbankan, keputusan direksi bank Riau Syariah No.22/KEPDIR/1995 tentang organisasi dan tata kerja bank Riau Syariah maka berikut ini dapat diuraikan tentang tugas pokok dan garis besar pekerjaan sebagai berikut:

1. Dewan Pengawas Syariah

Dewan pengawas syariah adalah badan independen yang ditetapkan oleh dewan syariah nasional pada bank. Anggota dewan pengawas syariah terdiri dari sebanyak-banyaknya tiga orang dan sekurang-kurangnya dua orang, serta salah seorang diantaranya ditunjuk sebagai ketua.⁸

Tugas dari dewan pengawas syariah ini adalah:

⁸ Tim BI, *PBI No.11/10/PBI/2009 Tentang Unit Usaha Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2009), h. 9.

- a. Meneliti dan rekomendasi produk baru dari produk bank Riau Syariah.
- b. Mengawasi jalannya operasionalisasi bank sehari-hari, agar sesuai dengan ketentuan syariah.
- c. Membuat pernyataan berkala (setahun sekali) bahwa bank Riau Syariah telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah.

2. Devisi Unit Usaha Syariah

Devisi unit layanan syariah adalah devisi yang membawahi kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas, dan kedai layanan syariah.

Tugas-tugas pokok devisi usaha Syariah diantaranya adalah:

- a. Menyusun dan merumuskan strategi dan program pemasaran produk dan jasa syariah.
- b. Mengelola laporan, melakukan review serta evaluasi terhadap semua pelaksanaan aspek operasional usaha syariah.
- c. Melakukan supervisi terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengembangan usaha dibidang pembiayaan dan investasi serta operasional syariah.
- d. Merumuskan dan mengembangkan bisnis dan jaringan sesuai usaha syariah.
- e. Menyusun rencana kerja dan anggaran dasar devisi usaha syariah serta melakukan monitoring dan pengendalian atas pelaksanaannya.
- f. Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan kantor cabang syariah.⁹

3. Pimpinan Cabang.

⁹*Ibid.*

Pimpinan cabang adalah orang yang bertanggung jawab secara penuh terhadap berjalannya operasional bank dicabang tersebut.

Tugas-tugas pokok pimpinan cabang diantaranya adalah:

- a. Bertanggung jawab dalam hal pengelolaan cabang dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai target (anggaran)
- b. Menetapkan strategi pencapaian anggaran termasuk pengembangan SDM cabang
- c. Menetapkan kebijakan dalam menjalankan pimpinan dan pengurusan.
- d. Mengatur ketentuan-ketentuan tentang kepegawaian persoalan termasuk penetapan gaji, pensiunan dan jaminan hari tua dan penghasilan lain-lain bagi pegawai perseroan berdasarkan perundang-undangan berlaku.
- e. Menguasai, memelihara dan mengurus kekayaan perseroan.
- f. Mengupayakan pemberian pembiayaan yang berkualitas tinggi.
- g. Memantau hasil dari audit cabang dan mengambil tindakan koreksi bila diperlukan.
- h. Dapat memberikan suasana kerja yang harmonis dan kondusif sehingga dapat meningkatkan efesiansi dan efektifitas perseroan.

4. Pimpinan Seksi Pelayanan Nasabah

Pimpinan seksi pelayanan mempunyai tugas membantu pimpinan cabang dalam terlaksananya pelayanan prima terhadap nasabah.

5. Pimpinan Seksi Pemasaran

Pimpinan seksi pemasaran yaitu orang yang bertugas dalam mengelola hal-hal yang berhubungan dengan pemasaran terutama masalah kredit atau pembiayaan yang meliputi:

- a. Analisa kredit atau pembiayaan.

Analisa kredit adalah orang yang bertugas menganalisa dan memberikan laporan aspek yuridis mengenai permohonan kredit dari nasabah.

- b. Pelaksanaan penyaluran kredit atau pembiayaan macet.

Yaitu orang yang bertugas menyusun laporan-laporan yang berhubungan dengan kredit macet.

6. Pimpinan Kantor Kas.

Adapun tugas pimpinan bidang operasional adalah:

- a. Mengepalai bagian layanan bank dan kas serta bagian operasi dan bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pada bagian tersebut.
- b. Berusaha menekan biaya operasi kantor cabang seefisien dan seefektif mungkin.
- c. Melakukan supervisi dan koordinasi dengan sub kordinasi dibawah.
- d. Memonitor transaksi harian dan memberikan masukan kepada bagian yang terkait.

7. Pimpinan Seksi Operasional

Bagian ini mempunyai tugas membantu pimpinan cabang mengelola dan melaksanakan operasional cabang secara efektif dan efisien dibidang operasional berdasarkan sistem syariah dan ketentuan yang berlaku untuk tercapainya.

- a. Target operasional cabang yang meliputi penghimpunan dana, pembiayaan, hasil usaha, jasa-jasa, dan kualitas aktiva produktif.
- b. Kelancaran pelayanan kepada nasabah maupun investor.
- c. Administrasi akuntansi secara benar.
- d. Ketetapan dalam pelaporan baik kepada kantor pusat maupun pihak eksternal.

8. *Account Officer*

Account Officer (AO) adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang layak, sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan, mengenali usaha yang layak dibiayai, juga menyelesaikan kasus atau masalah debitur yang mungkin terjadi.¹⁰

Tugas AO adalah:

- a. Membuat perencanaan usaha apa saja yang layak dibiayai di wilayahnya dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan kredit tersebut.
- b. Menjadi konsultan, AO memandu nasabah agar dapat membuat neraca perkiraan usaha nasabah, serta *cash flow* kemampuan membayarnya.
- c. Melakukan *probing*, cek dan re cek, serta melakukan analisa.

¹⁰ Muhammad, *Sistem Dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2003), Cet. ke-3, h. 169.

9. Teller

Teller yaitu karyawan yang bertugas menerima dan melayani setoran atau penarikan, baik secara tunai maupun non tunai dari nasabah.

10. Unit Layanan Syariah (*office channelling*)

Unit layanan syariah di kantor bank konvensional, memberikan layanan perbankan untuk penghimpunan dana.

11. Pelaksanaan Administrasi Pembiayaan.

Bagian ini mempunyai tugas:

- a. Terlaksananya kegiatan pemasaran produk dan jasa-jasa baik kepada masyarakat diwilayah kerjanya serta mengurus masalah administrasi perkreditan.
- b. Tercapainya target operasional yang telah ditetapkan oleh kepala cabang.
- c. Tercapainya pelayanan yang prima kepada nasabah.

12. Pelaksanaan Akuntansi Laporan.

Yaitu karyawan yang bertugas melaksanakan administrasi akuntansi secara benar, ketetapan dalam pelaporan baik kepada kantor pusat maupun pihak eksternal.

13. Bagian Umum

Yaitu karyawan yang bertugas dalam menyiapkan segala administrasi kantor seperti surat menyurat.

14. Gadai (*Rahn*).

Untuk petugas *Rahn* bertugas melayani khusus nasabah yang melakukan pengadaan barang-barang berharga seperti emas, kendaraan dan lainnya.

15. Unit Layanan Syariah

Adalah layanan syariah yang ada di kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau. Bertugas menerima pembukaan rekening syariah di kantor cabang dan kantor cabang pembantu.

16. *Costumer Service*

Karyawan yang bertugas memberikan pelayanan kepada nasabah baik untuk membuka rekening atau konsultasi tentang bank syariah.

17. Satpam

Yaitu orang yang bertugas dan bertanggung jawab mengenai masalah keamanan dan ketertiban bank.

18. Supir

Orang yang bertugas menjalankan operasional transportasi kantor.

19. *Clening Service*

Yaitu orang yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga dan merawat kebersihan dan kenyamanan kantor.

C. Kegiatan Usaha PT. Bank Riau Syariah

Bank umum yang lebih dikenal dengan nama bank komersil merupakan Bank yang paling banyak beredar di Indonesia. Bank umum juga memiliki berbagai keunggulan jika dibandingkan dengan bank perkreditan rakyat (BPR), baik dalam

bidang ragam pelayanan maupun jangkauan wilayah operasional. Artinya, bank umum memiliki kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi di seluruh wilayah Indonesia.¹¹

Kegiatan bank Riau Syariah pada dasarnya sama dengan bank umum lainnya. Adapun kegiatan bank Riau Syariah meliputi sebagai berikut:¹²

1. Produk Pendanaan Syariah

a) Tabungan Sinar *Mudharabah*.

Tabungan Sinar *Mudharabah* adalah dana simpanan pihak ketiga atau dana masyarakat yang dititipkan dan disimpan oleh Bank, tabungan ini berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat tanpa memberitahu dulu kepada bank dengan media penarikan tertentu, seperti dengan buku tabungan atau lewat ATM.

b) Deposito *Mudharabah*

Deposito *mudharabah* adalah simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad *mudharabah* yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian pihak ketiga atau nasabah dan bank.

c) Tabungan Haji *Dhuha*

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), Cet. ke- 1, h. 40.

¹²Tim Bank Riau, *Propil PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru*, (http://www.bankriau.co.id/riau_Syariah2/profil) Akses tanggal 10 September 2009.

Tabungan Haji *Dhuha* adalah simpanan calon jamaah haji melalui bank penerima setoran ibadah haji (BPS-BPIH) bank Riau Syariah yang tergabung langsung dengan *Siskohat*, yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu.

d) Giro Syariah

Giro syariah hadir dengan akad *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet Giro, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan pemindah bukuan. Dengan giro *wadiah* maka nasabah dapat melakukan penarikan, penyetoran, transfer dana dan pembayaran tunai sewaktu-waktu.

2. Produk Pembiayaan Syariah

Sebagian produk perbankan syariah saat ini sebenarnya merupakan perpaduan antara praktek-praktek perbankan konvensional dengan prinsip-prinsip dasar transaksi ekonomi Islam. Namun demikian, dengan keluwesannya, produk-produk perbankan syariah menjadi sangat luas dan lebih lengkap di bandingkan dengan produk perbankan konvensional.¹³

Produk pembiayaan PT. Bank Riau Syariah diantaranya.^{14:}

a) Pembiayaan Modal Kerja Atas Dasar Kontrak.

¹³Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2004), Cet. ke-3, h. 60.

¹⁴ Tim Bank Riau, *loc.cit*, h. 21.

Pembiayaan Karya Prima syariah adalah pembiayaan yang diberikan untuk membantu rekanan mendapatkan tambahan modal kerja dalam rangka pelaksanaan proyek berdasarkan kontrak kerja dari instansi pemerintah atau swasta.

b) Pembiayaan Modal Kerja Umum

Pembiayaan Niaga Prima syariah adalah pembiayaan yang diberikan untuk membantu badan usaha untuk memenuhi kebutuhannya terhadap aktiva tetap, aktiva lancar dan barang bergerak.

c) Pembiayaan Aneka Guna Syariah

Pembiayaan Aneka Guna adalah pembiayaan yang diberikan kepada pegawai dan pensiun yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi, dan pengusaha dalam rangka pembiayaan tanah untuk perumahan, pembangunan, rehabilitasi, renovasi rumah sendiri, pembelian prabot dan peralatan rumah tangga serta kebutuhan lainnya sesuai dengan prinsip syariah (*mudharabah dan ijarah*) pembiayaan aneka guna dapat diberikan untuk menunjang kegiatan usaha dalam rangka peningkatan kesejahteraan yang dilakukan oleh nasabah yang tidak berkaitan langsung dengan tugas pokoknya.

d) Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor.

Pembiayaan kendaraan bermotor *murabahah* adalah pembiayaan yang diberikan kepada pegawai berpenghasilan tetap, pensiunan,

pekerja profesi dan pengusaha dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor roda dua dan roda empat.

e) Pembiayaan Kepemilikan Rumah.

Pembiayaan kepemilikan rumah *murabahah* adalah pembiayaan yang diberikan kepada pegawai yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi, dan pengusaha untuk memiliki tanah dan bangunan di atasnya termasuk rumah susun, ruko, kios, apartemen, villa, kaplingan siap bangun.

f) Pembiayaan Pengusaha Kecil

Pembiayaan pengusaha kecil *murabahah* adalah pembiayaan yang diberikan kepada pengusaha kecil baik perorangan maupun kelompok untuk pembiayaan modal kerja atau investasi dengan prinsip *murabahah*. Usaha-usaha yang adalah semua sektor ekonomi yang produktif kecuali sektor-sektor ekonomi yang dilarang berdasarkan ketentuan BI atau sektor-sektor ekonomi yang dianggap telah jenuh.

3. Produk Unggulan Lainnya

a. Gadai Emas Syariah (*Rahn*)

Rahn emas adalah fasilitas pinjaman yang diberikan bank Riau Syariah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas perhiasan atau emas batangan dengan mengikuti prinsip gadai. Menurut Syafi'I Antonio,

rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.¹⁵

Selain dari kegiatan-kegiatan tersebut diatas bank Riau Syariah juga melakukan:

- a) Melakukan kegiatan dalam *valuta* asing berdasarkan prinsip *sharf*.
- b) Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara berprinsip *musyarakah* atau *murabahah* pada bank atau perusahaan lain yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.
- c) Bertindak sebagai pendiri dan pensiun dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan peraturan dalam undang-undang dana pensiun yang berlaku.
- d) Bank dapat bertindak sebagai lembaga *baitul mall* yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sadaqah, wakap, hibah, atau dana sosial lainnya yang menyalurkan kepada yang berhak dalam santunan atau pinjaman kebajikan (*qardul hasan*).

Selain kegiatan usaha bank yang di lakukan diatas bank riau Sebagai bank daerah mempunyai tugas antara lain:

- a) Sebagai penggerak dan pendorong laju pertumbuhan ekonomi daerah.

¹⁵ Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2004), Cet. ke- 2, h. 28.

- b) Sebagai pemegang kas daerah yang berdasarkan prinsip bagi hasil dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah.
- c) Sebagai salah satu sumber pendapatan daerah.

BAB III

GAMBARAN UMUM *OFFICE CHANNELLING*

A. Pengertian *Office Channelling*.

Kata *office channelling* berasal dari dua suku kata bahasa Inggris yaitu *Office* dan *Channelling*, *Office* adalah yang berarti kantor sedangkan *Channelling* berasal dari kata *channell* yang berarti jaringan atau saluran. Jadi *office channelling* adalah “jaringan kantor” *office channelling* bank Riau adalah kantor jaringan bank Riau yang melayani transaksi syariah.¹

Perbankan syariah kini berkembang cukup pesat terutama dalam hal jumlah serta lokasi layanan serta pengembangan *delivery channel* perbankan secara elektronik. Kesuksesan ini dicapai melalui *office channelling* dimana unit usaha syariah (UUS) dapat membuka layanan syariah pada cabang konvensional sehingga hal ini tentu menguntungkan dikarenakan mampu memanfaatkan jaringan kantor cabang perbankan konvensional yang telah tersebar luas.²

Office channelling adalah layanan syariah yang meliputi kegiatan perbankan dalam menghimpun dana, pembiayaan dan pemberian jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip syariah yang dilakukan di kantor cabang pembantu bank

¹John M. Echols, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2003) Cet. Ke-27, h. 403.

²Agustianto, *Kontroversi Praktik Office Channelling Perbankan Syariah*, Artikel Vibiznews – Syariah, (www.geogle.co.id), Akses 8 Agustus 2008.

konvensional, untuk dan atas nama kantor cabang syariah pada bank yang sama.³ Artinya masyarakat bisa mengakses layanan perbankan syariah di kantor cabang konvensional, jadi secara singkatnya pengertian *office channelling* adalah nasabah bisa melakukan segala transaksi keuangan syariah di perbankan konvensional.

Dalam peraturan PBI No.8/3/PBI/2006 tentang layanan syariah yang kemudian disebut dengan *office channelling*, yaitu perubahan kegiatan usaha bank konvensional menjadi bank syariah dan pembukaan kantor syariah oleh bank konvensional, dengan kata lain cabang bank konvensional yang telah memiliki UUS diperbolehkan menerapkan layanan syariah.

Dalam PBI No.11/10/PBI/2009 layanan syariah adalah kegiatan penghimpunan dana, pembiayaan dan pemberian jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip syariah yang dilakukan di kantor cabang dan atau di kantor cabang pembantu, untuk dan atas nama kantor cabang syariah pada bank yang sama.⁴

Istilah *office channelling* sendiri dalam PBI No.11/10/PBI/2009, disebut dengan layanan syariah, karena *office channelling* adalah istilah yang digunakan BI untuk menggambarkan penggunaan kantor bank konvensional dalam melakukan pelayanan atas transaksi syariah dengan syarat telah memiliki UUS seperti BNI

³ Edit Estetika, *Office Channelling Hypermarket Keuangan Produk Investasi dan Produk Generik*, (www.google.co.id), Akses 05 Mei 2008.

⁴Tim BI, *Peraturan BI No.11/10/PBI/2009 Tentang Unit Usaha Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2009), h. 17.

Syariah, bank Riau Syariah, BRI Syariah dan bank Riau Syariah. Maulana Ibrahim (Deputi Gubernur BI) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan *office channelling* adalah sebagai salah satu cara memperbesar pangsa pasar bank syariah. Selain itu juga mempermudah nasabah mengakses layanan perbankan syariah karena mereka bisa datang ke kantor bank konvensional untuk membuka rekening syariah.⁵

Dalam buku laporan perkembangan perbankan syariah Indonesia tahun 2005 yang diterbitkan BI menyebutkan layanan *office channelling*, diartikan sebagai mekanisme kerjasama kegiatan penghimpunan dana antara kantor cabang syariah sebagai induk dengan kantor bank konvensional bank yang sama dalam kegiatan penghimpunan dana dalam berbentuk giro, tabungan, dan deposito.⁶

Dapat disimpulkan bahwa, *office channelling* adalah layanan syariah yang meliputi kegiatan perbankan dalam menghimpun dana, pembiayaan dan pemberian jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip syariah yang dilakukan di kantor cabang pembantu bank konvensional, untuk dan atas nama kantor cabang syariah pada bank yang sama.

B. Tujuan dan Manfaat *Office Channelling*.

Kehadiran lembaga bank Islam di Indonesia dapat dikatakan masih baru, dimana mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim dan diyakini bahwa minat

⁵Hendro Wibowo, *Office Channelling*, (<http://www.google.co.id>) Akses 18 Juli 2008.

⁶*Ibid*

masyarakat untuk berhubungan dengan bank syariah cukup besar namun kurangnya sosialisasi pihak-pihak terkait dengan bank syariah membuat perkembangan bank-bank syariah belum sebagaimana mestinya.⁷

Ditemukan alasan yang cukup beragam kenapa seseorang mau mengadopsi perbankan syariah, baik sebagai penabung atau peminjam "alasan" karena sesuai dengan ajaran agama, merupakan alasan yang menonjol disamping alasan karena "perbankan syariah tidak menerapkan sistem bunga" dan "manifestasi keimanan, jadi dapat dikatakan alasan emosional lebih menjadi latar belakang yang kuat, bukan alasan rasional karena memberikan keuntungan, selain bank syariah menganut sistem keadilan."⁸ Ini selaras dengan dimana mayoritas penduduk Riau muslim.

Melihat potensi pasar bank syariah di Riau yang begitu besar ternyata belum diimbangi dengan kesiapan bank syariah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari penelitian yang dilakukan oleh BI cabang Pekanbaru dari segala potensi pasar tersebut ternyata hanya 10 hingga 20 persen yang mengadopsi bank syariah sedangkan 80 persen lainnya masih menggunakan jasa bank konvensional, dikarenakan sulit memperoleh pelayanan bank syariah karena jarak yang jauh dan aksesibilitas yang sulit.

⁷ Edi Wibowo dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005) h. 161.

⁸ Tim BI, *Penelitian Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Provinsi Riau*, (Pekanbaru: BI Pekanbaru, 2005), h. 3.

Ariawan Amin, direktur utama bank Muamalah Indonesia (BMI) berpendapat bahwa “cara yang paling tepat untuk mengembangkan Bank syariah adalah melalui perluasan jaringan dan *window sistem*, perluasan jaringan akan dapat mempercepat proses sosialisasi bank syariah di masyarakat, sedangkan dengan *window sistem*, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di daerah-daerah yang sudah menunggu dibukanya *konter - konter* syariah pada perbankan konvensional.”⁹

1. Tujuan

Salah satu kendala utama penetrasi dan pengembangan bank syariah adalah keterbatasan jaringan. Karena itu, BI ketika awal tahun 2006 meluncurkan kebijakan baru mengenai layanan syariah atau dikenal *office channelling*. Kebijakan tentang dibolehkannya bank konvensional menerima tabungan dari nasabah bank syariah diharapkan mampu mendongkrak pangsa pasar bank syariah.

Kebijakan *office channelling* dimaksudkan untuk meningkatkan akses masyarakat kepada jasa perbankan syariah, dengan sistem ini bank syariah tidak perlu membuka kantor cabang syariah baru sehingga biaya ekspansi jauh lebih efisien. Kebijakan ini juga dimaksudkan untuk mengarahkan aktivitas perbankan agar mampu menunjang perekonomian nasional melalui kegiatan perbankan syariah.

⁹Mokh Syaiful Sahri, *Ekonomi Syariah Dalam Sorotan*, (Jakarta: MES, 2003), Cet. ke-2, h. 67.

Penerapan *office channelling* akan semakin memudahkan masyarakat melakukan transaksi syariah, dengan kata lain, akses terhadap lokasi bank syariah yang selama ini menjadi kendala akan dapat teratasi, karena selama ini masyarakat yang akan bertransaksi dengan bank syariah mengalami kesulitan karena belum banyak bank syariah yang beroperasi.¹⁰

Pelayanan *office channelling* ini, diprediksi akan berpengaruh positif terhadap perkembangan industri bank syariah dimasa depan. Semakin mudah masyarakat mendapat akses layanan perbankan syariah, maka diperkirakan pertumbuhan bank syariah akan semakin besar secara signifikan.

Selain itu, tujuan dikeluarkannya *office channelling* adalah dalam rangka mendukung realisasi pencapaian pangsa pasar perbankan syariah 5% pada tahun 2008, karena hingga kini pangsa perbankan masih dibawah 2%. Dengan adanya kebijakan *office channelling*, dana pihak ketiga yang dihimpun bank akan semakin meningkat, sehingga dana yang masuk tersebut akan berputar dan dapat tersalurkan ke sektor *rill* sesuai dengan *blue print* perbankan syariah. Semakin besar dana yang diperoleh bank maka akan semakin besar pula peranan bank syariah terhadap perekonomian Indonesia.

¹⁰ Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru, Bagian Marketing UUS), *wawancara*, Pekanbaru, 3 Agustus 2009.

Dengan adanya *office channelling* membuka peluang lebih besar dalam memberikan pelayanan yang tidak lagi terbatas di cabang syariah melainkan di cabang bank konvensional.

2. Manfaat *Office Channelling* .

Hasil penelitian dan permodelan potensi serta preferensi masyarakat terhadap bank syariah yang dilakukan oleh BI menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap perbankan syariah. Namun sebagian besar responden mengeluhkan kualitas pelayanan termasuk keterjangkauan jaringan yang rendah. Kelemahan inilah yang coba diatasi dengan *office channelling*, diberlakukan *office channelling* ini diperkirakan akan memberikan dampak yang positif terhadap perkembangan industri bank syariah dimasa mendatang.

- (a) Dengan diberlakukan *office channelling*, semakin memudahkan bagi nasabah untuk melakukan transaksi syariah tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.¹¹
- (b) Dengan semakin mudahnya para nasabah untuk mendapatkan akses layanan perbankan syariah, diperkirakan DPK akan semakin besar dengan demikian,

¹¹ Basuki, (Nasabah Bank Riau Syariah Cabang Rumbai), *wawancara*, Pekanbaru, 1 November 2009.

peran perbankan syariah dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam melayani DPK akan semakin membaik.¹²

- (c) Meningkatnya pangsa pasar bank syariah terhadap perbankan konvensional.¹³

C. Ketentuan Umum *Office Channelling*

BI telah menerbitkan peraturan yang membolehkan kantor cabang bank konvensional dapat melakukan layanan syariah (*office channelling*). Ketentuan tersebut sebagaimana tercantum dalam peraturan BI Nomor 8/3/PBI/2006 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan pembukaan kantor bank yang kegiatan usaha berdasarkan syariah oleh Bank umum konvensional, perubahan atas peraturan BI No.11/10/PBI/2009 tentang unit usaha syariah. Adapun ketentuan yang menjelaskan tentang *office channelling* adalah sebagai berikut:

1. Layanan syariah atau *office channelling* adalah kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana dan pemberian jasa perbankan lainnya yang dilakukan di

¹²Irianto, *BI Izinkan BSM Buka UPS di Mandiri*, (Jakarta: Harian Republika), 15 Agustus 2006.

¹³ *Ibid*

kantor cabang dan atau dikantor cabang pembantu untuk dan atas nama kantor cabang syariah pada bank yang sama.¹⁴

2. Rencana layanan syariah wajib dicantumkan dalam rencana bisnis bank yang telah mendapatkan penegasan dari BI.
3. Layanan syariah atau *office channelling* dapat dilaksanakan di kantor cabang atau kantor cabang pembantu bank umum konvensional dengan persyaratan sebagai berikut:
 - (a) Lokasi layanan syariah atau *office channelling* berada dalam satu wilayah dengan kantor cabang syariah induknya, yaitu:
 - (1) Dalam satu wilayah provinsi.
 - (2) Dalam satu wilayah kerja kantor BI melebihi satu wilayah provinsi.
 - (3) Menggunakan sumber daya manusia yang telah memiliki pengetahuan mengenai produk dan jasa bank syariah.
 - (4) Didukung oleh teknologi sistem informasi yang memadai.

¹⁴ Tim BI, *Peraturan Bank Indonesia No:11/10/PBI/2009, Tentang Unit Usaha Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2009), h.17

(b) Kegiatan layanan syariah atau *office channelling* wajib dicatat secara otomatis dan *online* dengan laporan keuangan kantor cabang syariah induknya pada hari kerja yang sama.

4. Bank umum konvensional yang memiliki UUS wajib menggunakan teknologi sistem informasi secara *online* yang dapat memisahkan secara jelas laporan keuangan UUS dan laporan keuangan bank umum konvensional.
5. Penyusunan laporan keuangan UUS wajib mengikuti perlakuan akuntansi yang diatur dalam pedoman akuntansi perbankan syariah yang berlaku.
6. UUS wajib melaksanakan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam undang-undang perbankan syariah dengan menerapkan prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian.
7. Bank umum konvensional yang telah mendapat izin usaha UUS wajib mencantumkan secara jelas "Unit Usaha Syariah" setelah nama Bank umum konvensional dan logo *iB* pada kantor UUS yang bersangkutan, ditempat yang jelas yang mudah dilihat oleh masyarakat.
8. Pembukaan, pemindahan alamat dan penutupan kegiatan layanan syariah atau *office channelling* wajib dilaporkan oleh UUS kepada BI secara semester untuk posisi akhir bulan Juni dan Desember.
9. Laporan sebagaimana dimaksud di atas poin (8) wajib disampaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah akhir bulan laporan.

BI akan mengeluarkan izin pembukaan layanan syariah atau *office channelling* apabila bank tersebut telah memenuhi ketentuan BI. Untuk persiapan membuka *office channelling* hal yang terpenting diantaranya adalah disisi sumber daya manusia (SDM) dan informasi teknologi (IT), dua hal itu merupakan yang paling dominan dan harus dimasukan dalam rencana bisnis bank .¹⁵

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Mengingat yang dikelola oleh bank adalah dana, baik dana pemilik maupun masyarakat, maka sektor perbankan mengandalkan kepercayaan, oleh karena itu selain bank harus mempunyai tenaga-tenaga terampil dan profesional, bank harus dikelola oleh sumber daya manusia (SDM) yang memiliki integritas moral yang baik dan terpercaya.¹⁶

kesiapan SDM harus diperhatikan oleh bank yang menerapkan *office channelling*. Sebab meski mereka telah menagani analisis kredit cukup lama, mereka tetap harus dikenalkan dengan sistem pembiayaan syariah. Mereka juga harus dikenalkan dengan budaya bisnis syariah, karena nasabah pembiayaan yang nanti mereka hadapi berbeda dengan nasabah *kredit* selama ini, bedanya paling tidak, nasabah syariah umumnya berharap perilaku pegawai bank memiliki

¹⁵ Nita, (Karyawan BI Cabang Pekanbaru), *wawancara*, Pekanbaru, 1 Juli 2009.

¹⁶ Lukman Denda Wijaya, *Manajemen Perbankan*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005), Edisi ke-2, h. 125.

perilaku syariah, jadi tidak hanya transfer ilmu, tetapi juga budaya syariah antara pegawai kantor *office channelling* dengan unit usaha syariah.

Deputi Gubernur BI, Siti Fajriyah mengatakan bahwa perkembangan perbankan syariah secara kuantitatif, ternyata tidak didukung dengan ketersediaan SDM yang mencukupi. Kebutuhan SDM untuk bank syariah mencapai 40.000 orang per tahun, sementara lulusan ekonomi syariah sangat terbatas, minimnya persediaan lulusan perguruan tinggi yang paham dengan ekonomi syariah membuat sebagian bank khususnya yang membuka *office channeling* memilih mentransfer pegawai dari bank konvensional.¹⁷

Karena SDM merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan dan kesehatan suatu bank, sehingga perlu dipersiapkan dengan baik dan cermat, selain itu tenaga bank yang professional perlu diciptakan dalam waktu dini dan dengan biaya yang besar. Setiap bank wajib mengupayakan peningkatan kemampuan dalam keterampilan pegawainya guna memenuhi kebutuhan tenaga professional.¹⁸

Hal ini tentunya mengharuskan setiap bank syariah berupaya meningkatkan kualitas pengetahuan dan bisnis perbankan syariah pegawainya. Sebab persaingan bisnis antara bank syariah dan semakin banyaknya masyarakat yang mengakses perbankan syariah tersebut menuntut mutu pelayanan yang semakin baik.

¹⁷ Siti Fajriyah, *SDM Bank Syariah*, (Jakarta: Kompas, 2007) Sabtu 22 Desember, 2007.

¹⁸ Lukman Denda Wijaya, *Manajemen Perbankan*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005) Edisi ke-2, h. 125.

2. Informasi Teknologi (IT)

Untuk menjamin dan memastikan bahwa dana pihak ketiga (DPK) yang ada pada *office channelling* tidak tercampur dengan DPK konvensional maka harus diterapkan sistem teknologi yang memadai sehingga tidak akan terjadi pencampuran dana nasabah syariah dan nasabah konvensional. Dalam peraturan BI di jelaskan bahwa dalam penerapan *office channelling* harus mengikuti ketentuan sebagai berikut :

- (a) Didukung oleh teknologi informasi yang memadai.
- (b) Menggunakan teknologi sistem informasi secara otomatis dan *online* yang dapat memisahkan secara jelas laporan keuangan bank syariah dan laporan keuangan bank konvensional.

Yang dimaksud dengan “teknologi sistem informasi yang memadai” adalah teknologi sistem informasi yang memungkinkan adanya pencatatan transaksi nasabah syariah secara otomatis dan *online* dan terpisah dengan pencatatan kantor konvensional.¹⁹

Jadi suatu bank yang memiliki *office channelling* harus sangat memerhatikan kesiapannya di bidang SDM dan IT, baik dari segi pelayanan maupun keamanannya. Tanpa harus membangun infrastruktur yang memakan biaya yang besar atau bahkan terlalu besar. Namun juga perlu diingat bahwa, sosialisasi dan

¹⁹ Tim BI, *Peraturan Bank Indonesia No:11/10/PBI/2009, Tentang Unit Usaha Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2009), h. 19.

proses komunikasi *office channelling* ini harus bisa dipahami oleh masyarakat luas pada umumnya dan masyarakat Riau pada khususnya.

D. Edukasi dan Sosialisasi *Office Channelling*

Upaya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai produk, mekanisme, sistem dan seluk beluk perbankan syariah sangat penting dilakukan, karena perkembangan jaringan perbankan syariah akan tergantung pada besarnya permintaan masyarakat terhadap sistem ini. Informasi mengenai karakteristik dan perilaku masyarakat terhadap perbankan syariah juga menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan penerapan strategi pemasaran bagi bank-bank syariah yang akan beroperasi pada suatu wilayah.

Kebijakan *office channelling* tidak akan berpengaruh secara signifikan terhadap pertumbuhan industri perbankan syariah, tanpa diawali dan dibarengi dengan upaya edukasi masyarakat tentang konsep operasional bank syariah dan keunggulannya.²⁰

Saat ini *market share* perbankan syariah baru sekitar 2,8 persen dari total asset perbankan secara nasional. Karena itu perlu gerakan edukasi dan pencerdasan secara rasional tentang perbankan syariah, bukan hanya mengandalkan kepatuhan (*loyal*) pada syariah. Masyarakat yang *loyal* syariah terbatas paling sekitar 10

²⁰ Agustianto, *Optimalisasi Office Channelling Bank Syariah*, (www.google.co.id) Akses 5 Januari 2008.

hingga 15 persen. Masyarakat harus dididik bahwa menabung di bank syariah bukan saja karena berlabel syariah tetapi lebih dari itu, sistem ini dipastikan akan membawa rahmat dan keadilan bagi ekonomi masyarakat, negara dan dunia, tentunya juga secara individu menguntungkan.²¹

Karena informasi keilmuan yang terbatas, masyarakat masih banyak yang menyamakan bank syariah dan bank konvensional secara mikro dan sempit. Masyarakat masih banyak yang belum mengerti betapa sistem bunga, membawa dampak yang sangat mengerikan bagi keterpurukan ekonomi dunia. Karena itu sistem syariah harus dibangun secara bertahap. Jadi syarat utama keberhasilan *office channelling* bank-bank syariah adalah edukasi dan sosialisasi.

Dalam mengenalkan kepada masyarakat perlu menggunakan pendekatan rasional komprehensif, yaitu pendekatan yang mengabungkan antara pendekatan rasional, moral dan spiritual. Pendekatan rasional adalah meliputi pelayanan yang memuaskan, tingkat bagi hasil dan *margin* yang bersaing, kemudahan akses dan fasilitas. Pendekatan moral adalah penjelasan rasional tentang dampak sistem ribawi bagi ekonomi negara, bangsa dan masyarakat secara umum, bahkan ekonomi dunia. Maka secara moral tanpa memandang agama semua orang akan terpenggil untuk meninggalkan sistem riba. Pendekatan spiritual adalah pendekatan emosional keagamaan karena sistem dan label syariah. Pendekatan ini cocok bagi mereka yang taat menjalankan agama, atau masyarakat yang loyal kepada aplikasi

²¹ *Ibid*

syariah. Upaya membangun pasar spiritual yang loyal masih perlu dilakukan, agar *share* nya terus meningkat. Semakin gencar sosialisasi membangun pasar spiritual, maka semakin tumbuh dan meningkat asset bank-bank syariah.²²

E. Office Channelling Dalam Tinjauan Islam.

Sistem ekonomi syariah menekankan sistem konsep manfaat pada kegiatan ekonomi yang lebih luas, bukan hanya pada manfaat disetiap akhir kegiatan, melainkan pada setiap proses transaksi. Selain itu, prinsip syariah menekankan bahwa para pelaku ekonomi untuk selalu menjunjung tinggi etika dan norma hukum dalam kegiatan ekonomi.

Pada dasarnya sistem ekonomi syariah memiliki tiga ciri yang mendasar yaitu: Prinsip keadilan, Menghindari kegiatan yang terlarang, dan memperhatikan aspek kemanfaatan. Oleh karena itu, keseimbangan antara memaksimalkan keuntungan dan pemenuhan prinsip syariah menjadi hal yang mendasar bagi kegiatan operasional bank syariah.

Yusuf Qardawi menyatakan bahwa bunga bank sama dengan riba yang hukumnya jelas-jelas haram. Atas pendapat sebagian kalangan yang menghalalkan bunga komersil (bunga dalam rangka usaha) dan mengharamkan bunga konsumtif

²² Agustianto, *loc.cit.*

²⁴ Departemen Agama RI, *Al-quran dan Terjemahan*, (Bandung: Jumanatul Ali, 2004), Cet. ke- 4, h. 67.



Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.*(QS.Al-Baqarah:278-279)²⁵

Tentang pengharaman bunga bank , Mukhtamar II Lembaga Riset Islam Al-Azhar yang diselenggarakan di Kairo pada bulan mei 1965 yang dihadiri utusan dari 35 negara Islam telah menyepakati salah satunya, Bunga (*interes*) dari semua jenis pinjaman, hukumnya riba dan di haramkan.

Landasan hukum adanya *office channelling* mengacu peraturan BI No.11/10/PBI/2009. PBI ini dikeluarkan tentu setelah mendapat persetujuan Dewan Syariah Nasional (DSN) ulama Indonesia yang mempunyai tugas menilai dan memastikan pemenuhan prinsip syariah dalam pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan UUS. Disisi regulasi, mengenai rencana bank konvensional yang ingin membuka layanan Syariah diwajibkan mencantumkan dalam rencana bisnis Bank yang telah mendapatkan penegaskan dari BI. Salah satu hal yang harus dipenuhi untuk menerapkan *office channeling* adalah dengan menggunakan sumber daya manusia yang telah memiliki pengetahuan mengenai produk dan jasa bank syariah.

²⁵ *Ibid.*

Ketua DSN Majelis Ulama Indonesia, KH. Ma'ruf Amin, menyatakan bahwa kerjasama antara bank syariah dan bank konvensional seperti *office channelling* tidak melanggar prinsip syariah, karena ada teknologi yang mampu membuat dana itu benar-benar terpisah. Dengan teknologi tersebut, dana yang diterima akan dimasukkan langsung ke rekening syariah dan itu sudah memenuhi, *sharia compliance*.²⁶

Prinsipnya, tidak jauh berbeda dengan masalah pemanfaatan ATM bank konvensional oleh nasabah bank syariah. Sudah tidak ada yang perlu diragukan lagi. Dengan adanya teknologi dalam sistem perbankan, dana yang masuk ke Bank yang membuka *office channelling* sudah benar-benar terpisah.

Oleh karena itu, masyarakat tidak perlu ragu dan khawatir terjadinya percampuran DPK syariah dan konvensional karena sistem teknologi informasinya telah memastikan adanya pemisahan pengolahan DPK. Sehingga, DPK syariah tetap sesuai prinsip syariah. Sedangkan untuk menjaga kemurnian layanan syariahnya, dewan pengawas syariah yang akan mengamati terus produk syariah yang dikembangkan dan operasionalnya.

²⁶ M. Nadrattuzaman Hosen, *Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Bank Syariah*, (Jakarta: PKES, 2007) Cet.ke-1, h. 43.

BAB IV

PENERAPAN *OFFICE CHANNELLING* PADA BANK SYARIAH

A . Penerapan *Office Channelling* Pada Bank Riau Syariah.

1. Prosedur Pembukaan *Office Channelling*

Untuk menjawab tuntutan masyarakat Riau dalam memberikan pelayanan dibidang perbankan, bank Riau Syariah yang merupakan salah satu bank syariah daerah di provinsi Riau yang mempunyai visi menjadi mitra jasa layanan perbankan yang terkemuka di daerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan prinsip syariah. Bank Riau Syariah berusaha untuk memberikan pelayanan sempurna kepada masyarakat dengan memberikan layanan syariah dikantor cabang dan cabang pembantu bank Riau konvensional atau dikenal dengan *office channelling*.

Hingga saat ini bank Riau Syariah telah memiliki tiga cabang syariah yaitu, cabang syariah Pekanbaru, Tanjung Pinang dan Duri yang baru diresmikan pada bulan agustus 2009. Bank Riau Syariah menjadikan *office channelling* sebagai pilot projek dalam mendorong peningkatan pangsa pasarnya, dimana di dalam hal ini bank Riau Syariah bekerjasama dengan bank Riau konvensional yang kini telah mempunyai cabang di seluruh kabupaten kota dan bahkan mencapai di tingkat kecamatan.

Office channelling memungkinkan tersedianya layanan syariah disetiap kantor cabang bank Riau konvensional, ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Riau yang mayoritas beragama Islam. Melalui ketersediaan layanan *office channelling* di cabang konvensional, bank Riau Syariah tidak perlu lagi membuka kantor cabang syariah di banyak tempat, Karena jika membuka cabang atau cabang pembantu bank Riau Syariah dibutuhkan dana yang besar, sumber daya manusia (SDM) yang banyak, waktu yang lama untuk mengurus perizinan dan sebagainya, sehingga dengan adanya program *office channelling* ini jelas sangat strategis dalam mendorong perkembangan bank Riau Syariah.¹

Penerapan *office channelling* ini sejalan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh BI yang membolehkan kantor cabang bank konvensional yang mempunyai unit usaha syariah untuk memberikan layanan syariah atau yang lebih dikenal dengan *office channelling*. Ketentuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan BI No.8/3/PBI/2006 dan direvisi ke dalam PBI No.11/10/PBI/2009 tentang unit usaha syariah (UUS).

¹ Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS), wawancara, Pekanbaru, 10 Agustus 2009.

Sesuai dengan ketentuan yang di buat BI *office channelling* dapat di buka dengan ketentuan persyaratan sebagai berikut:²

- (a) Rencana palaksanaan layanan syariah atau *office channelling* harus dicantumkan dalam rencana bisnis UUS.
- (b) Lokasi layanan syariah atau *office channelling* berada dalam satu wilayah dengan kantor cabang syariah induknya, yaitu :
 - (1) Dalam satu wilayah provinsi
 - (2) Dalam satu wilayah kerja BI dalam hal wilayah kerja kantor BI melebihi satu wilayah provinsi.
 - (3) Menggunakan sumber daya manusia yang telah memilki pengetahuan mengenai produk dan jasa bank syariah.
 - (4) Didukung oleh teknologi sistem informasi yang memadai.
- (c) Kegiatan layanan syariah atau *office channelling* wajib tercatat secara otomatis dan *online* dengan laporan keuangan kantor cabang syariah induknya pada hari kerja yang sama.

² Tim BI, *PBI No: 11/10/PBI/2009, Tentang Unit Usaha Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2009), h. 11.

Sesuai dengan peraturan BI No.10/11/PBI/2009 pasal 25 rencana pelaksanaan layanan syariah atau *office channelling* harus dicantumkan dalam rencana bisnis UUS, yang harus di sajikan dan dilaporkan tersendiri yang dapat merupakan bagian atau lampiran dari rencana bisnis bank umum konvensional.

Dalam penerapan *office channelling* bank Riau Syariah melalui UUS nya terlebih dahulu mengajukan permohonan pembukaan operasional layanan *office channelling* ke BI cabang Pekanbaru, melalui rencana bisnis bank Riau Syariah yang di sajikan dan dilaporkan tersendiri dari bank Riau konvensional.

Rencana bisnis bank adalah rencana kerja bank yang sudah disusun, disiapkan dan diputuskan oleh direktur UUS, yang memuat tentang kegiatan operasional bank yang akan dilakukan pada tahun akan datang, termasuk menerapkan *office channelling* pada kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau.³ Rencana bisnis bank ini disampaikan kepada BI pada ahir tahun bulan Desember setiap tahunnya.

Rencana bisnis bank yang diajukan oleh UUS ini akan dikaji oleh BI cabang Pekanbaru dan selambat-lambatnya selama 30 hari setelah pengajuan maka BI akan mengeluarkan keputusan, izin penerapan *office channelling* akan diberikan apa bila bank Riau Syariah dinilai telah memenuhi sejumlah ketentuan BI. Salah

³ Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS), wawancara, Pekanbaru, 10 Agustus 2009.

satu nya adalah adanya kepastian tidak akan tercampurnya dana pihak ketiga (DPK) bank Riau Syariah dan DPK bank Riau konvensional, tersedianya sumber daya manusia yang telah memiliki pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan syariah dan pembukuan harus *online* dengan kantor cabang syariah.

Terkait dengan syarat yang harus dipenuhi oleh bank umum konvensional untuk bisa membuka layanan *office channelling* yang disyaratkan BI, bank umum konvensional tersebut harus memiliki unit usaha syariah (UUS) terlebih dahulu, kemudian membuka kantor cabang syariah sebagai induknya di dalam satu wilayah kerja BI atau dalam satu wilayah provinsi, sehingga seluruh cabang konvensional di wilayah tersebut siap untuk memberikan layanan syariah, tentu saja semua itu harus didukung oleh kesiapan teknologi sistem informasi yang memadai, juga sistem pengendalian dari kantor cabang syariah induknya. semua aktifitas transaksi tersebut dicatat dan dibukukan secara terpisah dari kantor cabang dan atau cabang pembantu layanan *office channelling* itu berlokasi, sehingga terlihat adanya pemisahan antara yang layanan konvensional dan layanan syariah.⁴

Oleh karena bank Riau Syariah merupakan unit usaha syariah bank Riau, maka dalam persiapan pelaksanaan layanan *office channelling* masih melibatkan divisi-divisi lain yang ada di Bank Riau. Dalam pelaksanaan persiapan penerapan *office channelling* bank Riau Syariah melakukan kerjasama dengan bank Riau

⁴ Dewi, (Karyawan BI Pekanbaru Bagian Pengawasan Bank Syariah), *wawancara*, Pekanbaru, 27 Juli 2009.

pusat sebagai induknya. Seperti dalam persiapan jaringan teknologi informasi (TI) di siapkan oleh devisi IT, persiapan SDM disipakan oleh devisi SDM, dan Imprastruktur seperti meja, komputer, dan perlengkapan alat tulis kantor (ATK) disiapkan oleh devisi umum. Sedangkan kantor cabang Bank Riau berpungsi sebagai pasilitator atau tempat *office channeling* dan bank Riau cabang syariah menjadi induk dari kegiatan operasional layanan syariah atau *office channelling* termasuk dalam pengaturan gaji untuk karyawan *office channelling*, izin libur, dan hal lain berkaitan dengan operasional.⁵

Bank Riau Syariah pertama kali membuka *office channelling* pada tanggal 25 Mei 2007, sebagai tahap awal *office channelling* dibuka di tiga cabang konvensional bank Riau yaitu: bank Riau kantor cabang utama di jalan Jendral Sudirman, No 377 Pekanbaru, bank Riau cabang Bangkinang di jalan Prof. M. Yamin, SH No 29 Bangkinang dan bank Riau kantor cabang Batam di jalan Laksamana Bintan-Sei Panas Komp, Tana Mas Blok C No.44, kota Batam, Kepulauan Riau.

Pembukaan *office channelling* diresmikan langsung oleh direktur utama bank Riau bapak Drs. Zulkifli Talib. MM, dihadiri juga oleh ketua dan anggota

⁵ Noki Syafriandi, (Karyawan PT.Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS), *wawancara*, Pekanbaru, 10 Agustus 2009.

dewan pengawas syariah bank Riau Syariah Pekanbaru, dan perwakilan oleh BI cabang Pekanbaru, yang diselenggarakan di kantor cabang utama Bank Riau.

Pada tahun 2008 menyusul delapan unit *office channelling* yang dibuka oleh bank Riau Syariah di kantor cabang dan kantor cabang pembantu bank Riau konvensional. Untuk tahun 2009 penerapan *office channelling* di buka 22 unit, hingga saat ini per Juli 2009 sudah mencapai 33 unit *office channelling* yang dibuka oleh bank Riau Syariah, yang tersebar diseluruh kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau konvensional yang berada di kabupaten dan kota provinsi Riau dan kepulauan Riau.

Dari total jaringan kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau hampir 95% kantor cabang bank Riau sudah menerapkan *office channelling*. Sedangkan 15 kantor cabang lainnya masih dalam proses. Untuk di kota Pekanbaru terdapat delapan kantor cabang bank Riau terdiri dari, satu kantor cabang utama dan tujuh kantor cabang pembantu bank Riau yang telah menerapkan *office channelling* sebanyak enam kantor cabang dan cabang pembantu dan dua cabang pembantu lainnya masih dalam proses, yaitu cabang pembantu jalan Nangka dan cabang pembantu jalan Riau.

2. Sumber Daya Manusia (SDM).

Kualitas SDM hingga saat ini masih tetap menjadi salah satu tantangan terbesar yang dihadapi berbagai industri termasuk industri perbankan syariah. Terlebih industri yang mengusung transaksi bunga bank haram ini masih baru dibandingkan industri perbankan konvensional. Seperti yang tercantum dalam Peraturan BI Nomor 11/10/PBI/2009 tentang unit usaha syariah pasal 25 ayat 2 poin ke 2 layanan syariah atau *office channelling* dapat dilaksanakan di kantor cabang atau kantor cabang pembantu bank umum konvensional dengan persyaratan salah satunya menggunakan sumber daya manusia yang telah memiliki pengetahuan mengenai produk dan jasa bank syariah.

Bank Riau dalam mempersiapkan SDM nya dalam membuka layanan *office channelling* menggunakan dua langkah, yaitu dengan melakukan rekrutmen baru dengan memberikan pemahaman terhadap produk dan prinsip syariah, juga dengan melakukan *up grade* dari SDM konvensional yang sudah ada, atau mentransfer pegawai konvensional yang sudah ada. SDM yang sudah memahami operasional yang sekarang, namun mereka akan diberikan pemahaman mengenai prinsip syariahnya.⁶

Untuk mempersiapkan SDM yang memahami tentang produk perbankan syariah dalam hal ini bank Riau Syariah melalui divisi *human resources* dan

⁶ Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS), wawancara, Pekanbaru, 12 Agustus 2009.

services atau divisi sumberdaya manusia dan pelayanan membuat program training khusus bagi karyawan yang akan diletakkan di layanan *office channelling* pada kantor cabang Bank Riau. Oleh karena mereka akan menjual produk-produk bank syariah maka mereka harus mengetahui tentang prinsip-prinsip syariah dan istilah-istilah produk yang di gunakan perbankan syariah sendiri. Bank Riau Syariah melalui divisi *human resources* dan *services* memberikan pelatihan tentang pemahaman dan prinsip-prinsip syariah serta pemahaman tentang praktek-praktek operasional perbankan untuk para praktisi yang akan di tugaskan di layanan *office channelling*.

Para karyawan layanan *office channelling* wajib mengikuti pelatihan, yang diberikan selama dua bulan, dimana selama satu minggu mereka diberikan pemahan tentang prinsip-prinsip syariah sedangkan selama tujuh minggu mereka praktek operasional perbankan dikantor cabang bank Riau Syariah.⁷

Dalam rangka meningkatkan kompetensi dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, secara bertahap bank Riau Syariah telah mengikutkan karyawan dalam berbagai pelatihan sesuai dengan bidang dan pekerjaan masing-masing. Walau pelatihan yang diberikan kepada karyawan saat ini masih dirasa kurang, diharapkan dengan pelatihan yang sudah diberikan ditambah dengan

⁷ Yuni Surya Dewi, (Karyawan Bagian Layanan *Office Channeling* Bank Riau), wawancara, Pekanbaru, 30 Juli 2009.

pelatihan internal, sehingga karyawan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam bekerja.

Setiap kantor cabang Bank Riau dimana *office channelling* berlokasi mempunyai satu orang karyawan bank Riau Syariah untuk memberikan layanan syariah kepada nasabah. Mereka ditempatkan disatu meja dengan nama unit layanan syariah berdampingan dengan *coustumer service* bank konvensional, sehingga nasabah bisa membuka rekening dan konsultasi tentang bank syariah di kantor cabang konvensional.

3. Teknologi Informasi (TI)

Sesuai dengan ketentuan yang di keluarkan BI layanan syariah atau *office channelling* bisa di lakukan di kantor cabang dan cabang pembantu bank umum konvensional dengan persyaratan di antaranya didukung oleh teknologi sistem informasi yang memadai, Artinya teknologi sistem informasi yang memungkinkan adanya pencatatan transaksi nasabah syariah secara otomatis dan *online*, terpisah dengan pencatatan kantor konvensional sebagaimana di atur dalam peraturan BI tentang unit usaha syariah.

Dalam mekanisme operasionalnya agar tidak tercampur DPK nasabah syariah dengan DPK nasabah bank konvensional, bank Riau menggunakan teknologi yang telah didesain untuk pengembangan *dual banking* sistem dimana ada dua id

(ai-di) untuk masuk ke dalam sistem, satu untuk rekening konvensional dan satu untuk rekening syariah. Segala kegiatan yang dilakukan di kantor *office channelling* tercatat secara otomatis dan *online* dengan laporan keuangan kantor cabang syariah induknya pada hari kerja yang sama. Dengan teknologi sistem informasi secara otomatis dan *online* sehingga dapat memisahkan secara jelas laporan keuangan syariah dan laporan keuangan konvensional.⁸

BI mensyaratkan layanan syariah atau *office channelling* bisa dilakukan di cabang-cabang konvensional di satu wilayah, di mana wilayah itu minimal ada satu cabang syariahnya. Karena seluruh penjualan di cabang konvensional melalui *office channelling* akan dibukukan di cabang syariah dan itu dilakukan secara *online*.⁹

Dengan adanya *dual banking* sistem pada bank Riau yang menggunakan teknologi informasi yang memungkinkan pengelolaan dana nasabah syariah dengan dana nasabah konvensional tetap terpisah, sehingga bisa pastikan tidak akan terjadi pencampuran antara DPK syariah dan DPK konvensional. Didukung dengan adanya pencatatan dan pembukuan secara terpisah dari kantor cabang layanan *office channelling* itu berlokasi, sehingga terlihat adanya pemisahan antara mana yang untuk layanan konvensional dan mana yang untuk syariah.

⁸ Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS) wawancara, Pekanbaru, 14 Agustus 2009.

⁹ Tim BI, *PBI No: 11/10/PBI/2009, Tentang Unit Usaha Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2009), h.18

Dengan adanya sistem informasi bank Riau Syariah yang *online* dengan kantor layanan *office channelling*, kantor cabang bank Riau Syariah bisa melakukan pengendalian kepada semua layanan *office channelling* yang ada di kantor cabang konvensional bank Riau dalam segala transaksi yang dilakukan.

Disamping pembukuan dilakukan secara *online* pada hari yang sama di kantor cabang bank Riau Syariah, karyawan *office channelling* yang ada di kantor cabang konvensional juga diwajibkan membuat pelaporan transaksi *office channelling* setiap bulan, hal ini bertujuan sebagai salah satu tanggung jawab pegawai syariah yang ada di kantor konvensional, serta untuk mengetahui tingkat perkembangan *office channelling* setiap bulannya. Bagi unit layanan *office channelling* yang berhasil mengumpulkan DPK terbesar akan mendapatkan penghargaan dari direksi bank Riau pusat, penghargaan itu diberikan kepada kantor cabang di mana *office channelling* itu berlokasi. Dijadikan sebagai pemicu motivasi untuk lebih mengembangkan lagi perbankan syariah.¹⁰

4. Kegiatan Office Channelling

Dalam menjalankan kegiatannya, bank Riau Syariah melaksanakan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam undang-undang perbankan syariah dengan menerapkan prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian.

¹⁰ Yuni Surya Dewi, (Karyawan Bagian Layanan *Office Channelling* Bank Riau), wawancara, Pekanbaru, 28 Juli 2009.

Pada prinsipnya semua produk pada layanan *office channelling*

Merupakan produk yang ada pada bank Riau Syariah, kegiatan yang ditawarkan bank Riau Syariah melalui layanan *office channelling* dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu :

(a) Produk Penghimpun Dana (*funding*)

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat, kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan *funding*. Kegiatan penghimpun dana bank Riau Syariah antara lain berbentuk giro, tabungan, dan deposito. Prinsip operasional yang diterapkan bank Riau Syariah dalam menghimpun dana masyarakat adalah prinsip *wadiah* dan *mudharabah*. Jenis-jenis simpanan bank Riau Syariah antara lain¹¹ :

- (1) Tabungan iB SINAR
- (2) Tabungan iB DHUHA
- (3) Deposito iB
- (4) Giro iB

¹¹ Tim Bank Riau, *Propil PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru*, (Pekanbaru: PT. Bank Riau, 2007), h.14.

Dalam nasabah melakukan transaksi dengan bank Riau Syariah, ada beberapa manfaat yang diperoleh bagi nasabah yang membuka tabungan, antara lain:

- ((a)) Bebas biaya administrasi bulanan.
- ((b)) Bagi hasil lebih kompetitif
- ((c)) Dapat ditarik melalui ATM Bersama
- ((d)) Pembayaran tagihan melalui ATM
- ((e)) Dapat ditarik di ATM Malaysia (MEPS)
- ((f)) Aman dan sesuai syariah
- ((g)) Setoran awal minimum Rp. 50.000

(b) Produk Penyaluran Dana (*lending*)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan *lending*. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank Riau Syariah melalui pemberian pinjaman yang dalam istilah bank Riau Syariah dikenal dengan pembiayaan. Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, jenis-jenis produk pembiayaan bank Riau Syariah antara lain:

- (1) iB Karya Prima
- (2) iB Modal Kerja Niaga Prima
- (3) iB Investasi Bina Prima
- (4) iB Pengusaha Kecil
- (5) iB Aneka Guna
- (6) iB Kendaraan Bermotor dan Rumah

(c) Produk Unggulan lain

- (1) *Rahn* (Gadai Emas)

Dalam kegiatannya layanan syariah yang di berikan bank Riau Syariah melalui *office channelling* masih terbatas bila dibandingkan dengan bank konvensional dimana sementara hanya sebatas pada penghimpunan dana (*funding*). *Office channelling* hanya bisa memberikan pelayanan kepada nasabahnya dalam hal pembukaan rekening dan penarikan tunai, kedua hal ini bisa dilakukan di layanan *office channelling* bank Riau berlokasi.

Sedangkan untuk Produk pembiayaan saat ini belum tersedia di layanan *office channelling* masih harus dilakukan di kantor cabang bank Riau Syariah, menurut bapak Noki Syafriandi praktisi bank Riau Syariah dalam hal pembiayaan kepada nasabah belum bisa dilakukan di kantor layanan *office channelling* Karena dalam

pembiayaan yang di berikan ke nasabah dibutuhkan analisis yang mendalam dan mempunyai resiko usaha yang nantinya berpengaruh terhadap perkembangan bank Riau Syariah. Menurutnya, “bank Riau Syariah akan melakukan layanan pembiayaan di *office channelling* setelah mempunyai persiapan yang matang dan sekarang baru dibicarakan di direksi bank Riau Syariah. Untuk saat ini bank Riau Syariah masih memfokuskan pada penghimpunan dana.”¹²

Untuk pengembangan produk layanan *office channelling*, bank Riau Syariah merencanakan pada tahun 2010 yang sudah terlansir di program kerja bisnis bank untuk menerapkan gadai emas iB (*Rahn*) di beberapa cabang layanan *office channelling* sebagai tahap awal. Karena dalam hal ini *rahn* dianggap mudah untuk diterapkan dan potensi pasar yang besar. Produk ini banyak diminati nasabah karena persyaratannya sangat sederhana,¹³ yaitu:

- (1) Foto Kopi KTP dan KK
- (2) Objek jaminan
- (3) Memiliki rekening di Bank
- (4) Membayar biaya sewa tempat dan materai.

¹² Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS), *wawancara*, Pekanbaru, 28 Agustus 2009.

¹³ Bank Riau, *Propil PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru*, (Pekanbaru: PT. Bank Riau Syariah, 2007), h. 26.

Dalam kegiatan perbankan, layanan *office channelling* bank Riau Syariah saat ini baru mampu memberikan layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi pembukaan rekening tabungan serta penarikan tunai. Sedangkan untuk produk pembiayaan bank Riau Syariah, belum tersedia di layanan *office channelling* dan masih tetap dilakukan di kantor cabang syariah Pekanbaru.

Terkait rencana pemerintah menyimpan biaya ibadah haji pada perbankan syariah bank Riau mengarahkan semua tabungan haji yang ada ke bank Riau Syariah. bank Riau Syariah diberikan kepercayaan oleh bank Riau untuk mengelola dana haji tersebut.

Dengan terintegrasinya sistem teknologi informasi bank Riau, maka para nasabah bank Riau Syariah dapat melaksanakan kegiatan perbankan di jaringan kantor cabang bank Riau konvensional yang tersebar di seluruh kabupaten kota provinsi Riau.

Penerapan *office channelling* ini bertujuan untuk memperluas akses layanan bank Riau Syariah bagi masyarakat Riau khususnya, masyarakat Riau tidak perlu susah ketika menjadi nasabah di bank Riau Syariah, selain nasabah bisa mendapatkan pelayanan syariah di bank konvensional, nasabah juga bisa menikmati kenyamanan dan kemudahan bertransaksi melalui jaringan ATM bank Riau yang dapat diakses melalui jaringan ATM bersama yang berada hampir di semua ATM bank yang ada.

Meski layanan *office channelling* dilakukan di bank konvensional, masyarakat tidak perlu khawatir terjadinya pencampuran DPK syariah dan DPK konvensional karena sistem teknologi informasi bank Riau Syariah telah memastikan adanya pemisahan pengelolaan DPK. Sehingga dijamin DPK syariah tetap sesuai prinsip syariah. Sedangkan untuk menjaga kemurnian layanan syariah, bank Riau Syariah mempunyai dewan syariah, yang akan mengamati terus produk-produk syariah yang dikembangkan begitu juga operasionalnya.¹⁴

Kebijakan *office channelling* bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat kepada jasa perbankan syariah. Dengan sistem ini, bank Riau Syariah tidak perlu membuka kantor cabang syariah baru, sehingga biaya ekspansi jauh lebih efisien. Kebijakan ini juga dimaksudkan untuk mengarahkan aktivitas perbankan agar mampu menunjang perekonomian di Riau khususnya dan nasional umumnya melalui kegiatan perbankan syariah. Penerapan *office channelling* akan semakin memudahkan masyarakat melakukan transaksi syariah, dengan kata lain, akses terhadap lokasi bank syariah yang selama ini menjadi kendala akan dapat teratasi, karena selama ini masyarakat yang akan bertransaksi dengan bank Riau Syariah mengalami kesulitan karena belum banyak bank Riau Syariah yang beroperasi di Riau terutama di Pekanbaru yang mayoritas penduduknya beragama Islam.

¹⁴ Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS), *wawancara*, Pekanbaru, 2 Agustus 2009.

Tentunya dengan adanya *office channelling* ini masyarakat bisa mengakses melalui kantor cabang bank Riau konvensional yang ada, semakin mudah masyarakat mendapatkan akses layanan perbankan syariah, maka diperkirakan pertumbuhan bank Riau Syariah akan semakin besar secara signifikan.

B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan *Office Channelling*.

1. Faktor Pendukung

Industri perbankan syariah sebagai bagian dari sistem perbankan nasional, diharapkan terus tumbuh untuk mendorong aktifitas perekonomian produktif masyarakat. Pertumbuhan itu meliputi pertumbuhan dana pihak ketiga, jumlah pembiayaan, pertambahan jumlah rekening nasabah, serta jumlah sektor perekonomian yang dibiayai.

Kebijakan pembukaan *office channeling* bank Riau Syariah yang dimulai bulan Mei 2007, sepanjang tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan, kebijakan *office channeling* pada dasarnya terfokus untuk menjawab masalah cakupan pelayanan perbankan syariah yang terbatas.

Ada beberapa faktor pendukung penerapan *office channelling* bank Riau Syariah antara lain:¹⁵

- (a) Sebagai Bank Daerah.

¹⁵Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS), *wawancara*, Pekanbaru, 2 Agustus 2009.

Dalam pengelolaan keuangan bank Riau mendapatkan hak prokratif untuk mengelolah dana pemerintah daerah (PEMDA), karena bank Riau mengelola keuangan PEMDA maka dana bank Riau dijamin oleh pemerintah daerah, sehingga tidak ada kekhawatiran di masyarakat bahwa dana yang mereka investasikan melalui tabungan, deposito dan lainnya akan hilang atau Bank mengalami kebangkrutan.

(b) Animo Masyarakat Untuk Berpindah Ke Bank Syariah

Masyarakat yang dapat memanfaatkan pelayanan bank syariah tidak hanya diperkotaan saja namun juga ada di daerah. Bahkan ada keinginan masyarakat untuk berpindah ke bank syariah. Untuk mengakomodir hal tersebut maka bank Riau Syariah memberikan pasilitas melalui *office channelling*. Menurut Noki praktisi bank Riau syariah “dari pada nanti nasabah yang sudah *eksisting* menjadi nasabah bank Riau berpindah ke bank lain karena ingin bertransaksi syariah, alangkah lebih baiknya tetap bersama bank Riau dan kita berikan pasilitas transaksi perbankan syariah melalui *office channelling*”.

(c) Masyarakat Riau Yang Agamis.

Sekitar 3,6 juta jiwa penduduk Riau 90 persen nya adalah muslim, jumlah penduduk muslim yang besar ini merupakan potensi dan menjadi basis yang kuat untuk perkembangan bank Riau Syariah di Riau kedepannya. Seiring dengan visi Riau 2020 adalah “terwujudnya provinsi

Riau sebagai pusat perekonomian dan kebudayaan melayu dalam lingkungan masyarakat yang agamis, sejahtera, lahir dan batin di Asia Tenggara.

(d) Jumlah Kantor Cabang

Bank Riau adalah bank daerah yang mempunyai jaringan di seluruh wilayah Riau dan kepulauan Riau, dengan adanya kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau yang tersebar di seluruh kabupaten kota sangat berpengaruh terhadap penerapan layanan *office channelling*. Dengan adanya kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau, bank syariah tidak perlu membuka kantor cabang syariah sehingga biaya ekspansi jauh lebih efisien dan semakin memudahkan masyarakat melakukan transaksi syariah.

2. Faktor Penghambat.

Dalam penerapan *office channelling* bank Riau Syariah mengalami beberapa hambatan antara lain:

(1) Sosialisasi dan Edukasi.

Pangsa pasar perbankan syariah secara nasional masih sekitar 2,39 persen, dibandingkan dengan bank konvensional, karena itu perlu edukasi dan pencerdasan secara rasional tentang perbankan syariah, terutama bagi masyarakat Riau yang berada di daerah-daerah yang masih belum banyak

mengetahui tentang perbankan syariah. Masyarakat yang loyal syariah masih terbatas baru sekitar 10 hingga 15 persen dan selebihnya masih tergolong pasar mengambang dan menjadi suatu peluang sekaligus tantangan bank Riau Syariah.

Karena sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dirasakan masih kurang, sehingga ada masyarakat yang berasumsi bahwa “tidak ada perbedaan yang signifikan antara bank syariah dengan bank konvensional hanya sekedar menambahkan label syariah di belakang nama banknya, serta merubah istilah bunga menjadi bagi hasil.”¹⁶ Masyarakat masih belum banyak mengerti bahwa sistem bunga, membawa dampak yang sangat mengerikan bagi keterpurukan ekonomi.

Masyarakat kita yang umumnya masih belum mengerti tentang bank syariah dan produknya, apa lagi dengan istilah-istilah yang jarang mereka dengar sehingga dalam mengkomunikasikan atau memahami produk-produk bank kepada nasabah serta prinsip-prinsip syariah dan menyakinkan bahwa sistem tersebut bagus sehingga nasabah bisa tertarik

¹⁶ Tamrin S.Sos, (Tokoh Masyarakat Kelurahan Delima Kec, Tampan Pekanbaru), *wawancara*, Pekanbaru, 1 Agustus 2009.

untuk menjadi nasabah bank Riau Syariah masih mengalami hambatan¹⁷

Menuru Noki Syafriandi, ”Solusinya harus lebih banyak mensosialisasikan keberadaan bank syariah melalui jalur pormal dan non pormal, diharapkan kedepannya untuk petugas di *office channelling* ini laki-laki sehingga bisa mensosialisasikan melalui ceramah dimasjid, khutbah jum’at, dan kultum, semua itu adalah bagian dari sosialisasi yang lebih efektif memperkenalkan bank syariah kepada masyarakat”.¹⁸

walaupun ada bentuk bentuk sosialisasi lainnya melalui logo *Islamic Banking* (iB) di baca (ei-bi) melayani trasaksi syariah yang terpasang pada papan nama bank Riau dilokasi *office channelling* berlokasi. Namun itu hanya sebatas informasi tersedianya layanan syariah dibank konvensional.

Sangat disayangkan jika pembukaan *office channelling* tersebut tidak di imbangi dengan program edukasi dan sosialisasi, sehingga terjadi kesenjangan antara *supply* bank syariah dan *demand* di sisi masyarakat. Artinya masyarakat dibiarkan kurang paham tentang perbankan syariah. Padahal jika bank-bank syariah melakukan edukasi secara intensif, niscaya terjadi ledakan hebat dalam pertumbuhan asset perbankan syariah.

¹⁷ Sri Agustina, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Layanan *Office Channelling* Kantor Cabang Senapelan), *wawancara*, Pekanbaru, 11 Agustus 2009.

¹⁸ Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS) *wawancara*, Pekanbaru, 2 Agustus 2009.

(2) Sumber Daya Manusia (SDM)

Dengan semakin meningkatnya kapasitas ekspansi bank umum konvensional yang telah mempunyai UUS melalui *office channelling*. Maka semakin menuntut penambahan SDM berkualitas dalam jumlah yang memadai, selanjutnya kedekatan operasional perbankan syariah yang dekat dengan sektor *rill* memberikan konsekuensi kebutuhan bank syariah untuk memiliki SDM yang kuat dalam aspek sektor *rill*, seperti kemampuan penilaian proyek dari berbagai aspek, seperti industri manufaktur, perdagangan, agribisnis dan sebagainya. Hal ini sangat penting agar resiko bisa diminimalisir sekecil mungkin.

Selain itu juga, harus tetap diperhatikan keahlian perbankan syariah yang profesional seperti keahlian legal aspek, *risk manajmen* dan *service exzellence* skill ini menjadi menjadi keniscayaan mutlak bagi praktisi perbankan syariah tanpa mengesampingkan nilai-nilai moral dalam bisnis syariah.

Menurut siti Fajrina, Gubernur Deputy BI, Perkembangan perbankan syariah secara kuantitatif ternyata tidak diimbangi dengan SDM yang memadai, kebutuhan SDM untuk bank syariah mencapai 40.000 orang pertahun, sementara lulusan ekonomi syariah sangat terbatas, minimnya stok lulusan perguruan tinggi yang pahan dengan ekonomi syariah membuat

sebagai bank khususnya yang membuka *office channeling* memilih mentransfer pegawai dari bank konvensional. Ini menjadi menjadi langkah instan yang sebenarnya tidak bagus. Para pegawai itu sudah terbiasa dengan *mindset* bank konvensional, dan tiba-tiba mereka harus merubah pemikirannya, sehingga dampak dari cara instan tersebut adalah ketidakpuasan nasabah bank syariah, karena para pegawainya tidak bisa menjelaskan prinsip-prinsip ekonomi syariah dengan baik.¹⁹

Oleh karena masyarakat kita sudah terbiasa dengan bank konvensional sehingga dibutuhkan SDM yang bisa memberikan pengarahan kepada nasabah secara objektif tentang perbankan syariah tanpa harus menyudutkan bank konvensional tersebut, sehingga nasabah bisa simpati dan dengan sendirinya membuka rekening bank Riau Syariah.

C. Dampak Penerapan *Office Channelling* Pada Bank Riau Syariah.

Berdasarkan pada kenyataan bahwa potensi pengembangan bank syariah masih cukup terbuka lebar, baik dari potensi DPK, sektor penyaluran dana atau pembiayaan, maupun jasa bank lainnya, maka kehadiran *office channelling* memberikan angin segar untuk mewujudkan potensi diatas.

Antara lain dampak *office channelling* terhadap bank Riau Syariah adalah:

¹⁹Asnaini, *Kualitas SDM Kunci Perbankan Syariah*, Majalah Ekonomi Syariah (Jakarta: FE Trisakti, 2006) Vol.5 No.8-2006, h. 43.

1. Meningkatnya DPK Bank Riau Syariah.

Dengan semakin mudahnya para nasabah untuk mendapatkan akses layanan bank Riau Syariah, sehingga DPK yang dihimpun oleh bank Riau Syariah akan semakin meningkat, sehingga dana yang masuk tersebut akan berputar dan tersalurkan ke sektor *rill* (*lending* UMKM) sesuai dengan *blue print* perbankan syariah BI.

Untuk melihat lebih jelas peningkatan DPK bank Riau Syariah selama penerapan *office channelling* bisa dilihat pada table berikut:

Table I
Perkembangan penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) dalam bentuk tabungan bank Riau Syariah Pekanbaru. Tahun 2006-2009
(Dalam Juta Rupiah)

No	Tahun	Jumlah (Rp.000.000)
1	2006	15.363
2	2007	34.622
3	2008	81.578
4	2009/ Juli	87.224

Sumber data: laporan keuangan PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru

Dari tabel di atas bisa kita lihat bahwa kondisi penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) khusus tabungan bank Riau Syariah mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada Desember 2006 DPK tabungan bank Riau Rp. 15.363 (milyar)

sedangkan pada Desember 2007 mengalami peningkatan menjadi Rp.34.622 (milyar) dan pada Desember 2008 DPK tabungan bank Riau Syariah menjadi Rp.81.578 (milyar) dan pada semester pertama tahun ini perjuni 2009 menjadi Rp.87. 224 (milyar).

Peningkatan DPK terutama didukung oleh bertambahnya layanan *Office channelling* ini terlihat pada kenaikan DPK tiga tahun terakhir. *Office channelling* mulai menjadi mesin pertumbuhan DPK, tercermin dari *share* yang terus naik. Untuk terus mempertahankan bank Riau Syariah menargetkan 1 milyar dapat dikumpulkan per *office channelling*. Semakin besar dana yang diperoleh bank Riau Syariah, maka akan semakin besar pula peranan bank Riau Syariah terhadap perekonomian Riau khususnya dan Indonesia umumnya.

2. Bertambahnya Market Share Bank Riau Syariah.

Semakin mudah masyarakat mendapatkan akses layanan bank Riau Syariah, maka diperkirakan pertumbuhan bank Riau Syariah akan semakin besar secara signifikan. Pertumbuhan bank Riau Syariah di Pekanbaru mengalami grafik peningkatan walau pertumbuhannya agak lamban namun pasti. Perlu disadari, bahwa ditengah tekanan yang cukup berat terhadap stabilitas makro ekonomi secara umum dan perbankan khususnya, kondisi bank Riau Syariah memperlihatkan kinerja yang relatif baik.

Untuk melihat lebih jelas perkembangan asset bank Riau Syariah Pekanbaru bisa dilihat pada table berikut:

Table II
Perkembangan Asset Bank Riau Syariah Pekanbaru.
Tahun 2006-2009 (Dalam Juta rupiah)

No	Tahun	Jumlah (Rp.000.000)
1	2006	88.730
2	2007	152.635
3	2008	239.223
4	2009/ Juli	251.383

Sumber data: laporan keuangan PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru

Dari tabel diatas bisa kita lihat bahwa perkembangan asset bank Riau Syariah pada tahun 2006 Rp.88.730 milyar dan pada tahun 2007 meningkat menjadi Rp.152.635 milyar, tahun 2008 menjadi Rp.239.223 milyar dan 2009 semester pertama dibulan Juli sebesar Rp.251.383 milyar.

Dari table diatas bisa dilihat bahwa peningkatan asset bank Riau Syariah Pekanbaru sangat signifikan. Jika diperhatikan kondisi tersebut, kinerja bank Riau Syariah cukup berbanding lurus dengan kinerja bank syariah secara nasional.

Dengan adanya *office channelling* di setiap kantor Bank Riau, semakin mudahnya para nasabah untuk mendapatkan akses layanan bank Riau Syariah, sehingga DPK yang dihimpun oleh bank Riau Syariah semakin meningkat, sehingga dana yang masuk tersebut akan berputar dan tersalurkan ke sektor *rill* (*lending* UMKM) dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap peningkatan

asset bank Riau Syariah. Dengan demikian, peran perbankan syariah dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam melayani simpanan DPK akan semakin membaik dan bisa meningkatkan pangsa pasar bank Riau Syariah.

Hal ini menunjukkan bahwa eksistensi bank Riau Syariah ditengah masyarakat semakin dipercaya dan hal tersebut membuat bank Riau Syariah untuk lebih mengoptimalkan peran serta bank ditengah perekonomian masyarakat.

3. Meluasnya Akses Layanan Bank Riau Syariah Bagi Masyarakat.

Penerapan *office channelling* pada bank Riau Syariah, mempunyai dampak pada peningkatan akses masyarakat kepada jasa perbankan syariah. Dengan sistem *office channelling* bank Riau Syariah tidak harus membuka kantor cabang syariah sendiri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di banyak tempat, sehingga biaya ekspansi jauh lebih efisien bila dibandingkan dengan harus membuka kantor cabang syariah.

Penerapan *office channelling* akan semakin memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi syariah, dengan kata lain akses terhadap lokasi bank Riau Syariah yang selama ini menjadi kendala dapat teratasi. Seperti yang di ungkapkan Bapak Indra Putra "Dengan adanya bank syariah di cabang pembantu bank Riau lebih memudahkan saya dalam melakukan transaksi perbankan seperti tabungan Sinar syariah maupun tabungan haji, selain bebas dari bunga juga sesuai syariah"²⁰

²⁰ Indra Putra, (Nasabah PT. Bank Riau Syariah *Office Channelling* Cabang Pembantu Rumbai), *wawancara*, Pekanbaru, 3 Agustus 2009.

Seperti hal nya dengan Bapak Basuki seorang nasabah tabungan sinar “Dengan adanya bank syariah dikantor cabang bank konvensional membuat saya lebih mudah dalam melakukan transaksi syariah, tidak harus membuang waktu yang lama untuk menuju ke bank Riau Syariah karena sudah tersedia di seluruh kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau²¹

Dengan adanya *office channelling* masyarakat bisa mengakses bank Riau Syariah di kantor cabang bank Riau tanpa harus ke kantor bank Riau Syariah Pekanbaru.

4. Bank Riau Syariah Bisa Bersaing Dengan Bank-Bank Konvensional.

Dengan dukungan teknologi informasi yang memadai, bank Riau Syariah bersinergi dengan cabang-cabang bank Riau konvensional untuk memberikan layanan syariah. Saat ini seluruh cabang bank Riau telah dilengkapi dengan layanan syariah, Sehingga masyarakat yang menghendaki untuk melakukan investasi *mudharabah* melalui deposito syariah, tabungan syariah atau menitipkan dana melalui giro syariah dan tabungan titipan (*wadiah*), atau bahkan menghendaki mempersiapkan dana haji melalui tabungan iB (*Islamic Banking*) Haji, maka nasabah dapat mengunjungi cabang bank Riau terdekat.

Sekitar 95 persen cabang bank Riau yang sudah dapat melayani transaksi syariah. Terakhir per Juli 2009 berjumlah 33 kantor cabang dan cabang pembantu

²¹ Basuki, (Nasabah PT.Bank Riau Syariah), *wawancara*, Pekanbaru, 4 Agustus 2009.

bank Riau yang telah tersebar di wilayah Riau dan kepulauan Riau telah menerapkan *office channelling*, dan dari waktu ke waktu jumlah ini terus meningkat sesuai dengan visinya menjadi mitra syariah jasa layanan perbankan yang terkemuka di daerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan prinsip syariah²²

²²Noki Syafriandi, (Karyawan PT. Bank Riau Syariah Bagian Marketing UUS) wawancara, Pekanbaru, 2 Agustus 2009.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *office channelling* pada bank Riau Syariah Pekanbaru sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh BI yang diatur dalam Peraturan BI Nomor 11/10/PBI/2009 tentang unit usaha syariah. Dalam kegiatan operasionalnya pelayanan *office channelling* bank Riau Syariah masih sebatas pada penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) tabungan, sedangkan untuk pembiayaan belum bisa dilakukan di kantor *office channelling* namun masih dilakukan di kantor cabang bank Riau Syariah Pekanbaru.
2. Yang menjadi faktor pendukung dalam penerapan *office channelling* adalah bank Riau sebagai bank milik pemerintah daerah, tingginya minat masyarakat berpindah ke bank syariah, masyarakat Riau yang agamis dan jumlah jaringan Bank Riau yang ada diseluruh wilayah. Sedangkan faktor penghambat adalah minimnya sosialisasi dan edukasi ke masyarakat serta terbatasnya SDM yang mengetahui tentang *fiqh* perbankan dan manajemen bank.
3. Dampak penerapan *office channelling* bank Riau Syariah adalah meningkatnya dana pihak ketiga bank, bertambahnya market *share* bank,

meluasnya akses layanan Bank kemasyarakatan dan bisa bersaing dengan bank konvensional.

B. Saran.

Dari penelitian yang telah dilakukan maka penulis menyarankan.

1. Diharapkan kepada bank Riau Syariah untuk meningkatkan kualitas layanannya baik dari segi *service* dan produk dengan meningkatkan produk pembiayaan di kantor *office channelling* bank Riau berlokasi. Selain nasabah bisa menabung di bank Riau Syariah, juga bisa melakukan pembiayaan, sehingga bank Riau Syariah bisa lebih bersaing dengan bank konvensional.
2. Diharapkan kepada pemerintah daerah maupun pusat untuk memasukkan kurikulum ekonomi syariah kepada pelajar dari tingkat SMP dan SMA. Selain itu perlu disepakatinya suatu kurikulum standar yang berlaku di seluruh perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan berbasis ekonomi syariah
3. Diharapkan kepada masyarakat untuk bersama-sama mengembangkan perbankan syariah dengan cara memanfaatkan produk-produk dan jasa-jasa perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, 2006, *Bank Islam Analisa fiqh dan keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, Cet,I
- *Ekonomi Islam Suatu Kajian kontemporer*, Jakarta: Gema Insani Press Cet, I
- Bambang Rianto Rustam, 2004, *Perbankan Syari'ah*, Pekanbaru: Muntaz Grafindo Press, Cet I.
- Didin Syafihuddin, Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen Syariah dalam praktek*, Jakarta: Gema Insani.
- Edy Wibowo, Untung Hendri Widodo, 2005, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia,
- Faruq An-Nabahan, 2000, *Sistem Ekonomi Islam*, Yogyakarta: UII Press, Cet I
- HB. Tamam Ali dkk, 2003, *Ekonomi Syari'ah Dalam Sorotan*, Jakarta: Yayasan Amanah, Cet. I
- Heri Sudarsono dkk, 2003, *Konsep Ekonomi Syari'ah*, Yogyakarta: Ekonosia FE UII.
- Hilman, Imam,Ir Dkk, 2003, *Perbankan Syari'ah Masa Depan*, Jakarta: Senayan Abadi Publishing, Cet. I
- Sentosa Sembiring, 2006, *Himpunan Undang-Undang Perbankan* , Jakarta,Nuansa Aulia, Cet. I
- <http://www.bankriau.co.id> (*Bank Pembangunan Daerah Riau*) tanggal 14 Agustus 2009
- <http://www.bi.go.id> (*Bank Syariah*) Tanggal 28 Agustus 2009
- <http://www.btn.co.id> (*Modifikasi Office Channelling*) Tanggal 28 Agustus 2009
- <http://www.bankpermatasyariah.co.id> (*kontroversi office Channelling*) Tanggal 14 Agustus 2009

<http://www.pkes.com> (*Office Channelling, Hypermarket Keuangan Produk Investasi Dan Produk Generic*) Tanggal 13 September 2009

Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media, Edisi. I

Lukman Dendawijaya, 2004, *Lima Tahun Penyehatan Perbankan Nasional*, Bogor Selatan: Gahlia Indonesia,

——— *Manajmen perbankan*, Bogor Selatan: Gahlia Indonesia, Edisi .II

Tim BI, 2005, *Penelitian Potensi, Preferensi Dan Pelaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Provinsi Riau* Pekanbaru: Bank Indonesia cabang Pekanbaru

Majalah Ekonomi Syari'ah, 2006, Vol 5 Jakarta: FE Trisakti, Vol.5 No. 8

M. Nadrattuzaman Hosen, 2007, *Menjawab Keraguan Umat Islam Terhadap Bank Syariah*, Jakarta: Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah,

Muhammad Syafii Antonio, 2001, *Bank Syari'ah, dari Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani,

——— 2006, *Bank Syari'ah, Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, Yogyakarta: Ekonosia,

Mustafa Nasution, 2006, *Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenada Media Group,

M.Luthfi hamidi, 2003, *Jejak-jejak ekonomi Syariah*, Jakarta: Senayan Abadi, cet pertama.

Muhammad, 2003, *Sistem Dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta, UII Press, cet keempat.

——— *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta, UII Press,

Sentosa Sembiring, 2004, *Himpunan Lengkap Undang-Undang Tentang Perbankan*, Bandung: Nuansa Aulia, Cet.I

Said Marthon Saad, 2004, *Ekonomi Islam*, Jakarta : Zikrul Hakim,

Sumarni Murti, 2002 *Manajmen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: liberty, Edisi ke-5

- Suhrawardi K.Lubis, 2000, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta : Sinar Grafika, Edisi I, Cet, I
- Singit, dkk, 2006, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 3, Jakarta: Selemba.
- Sunarto Zulkifli, 2003, *Panduan Transaksi Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Zikrul Hakim, Cet. I
- Thomas Suyatno dkk, 2003, *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: Gramedi Pustaka- Utama, Edisi. 4
- Tim BNI Syari'ah, 2005, *Prospek Bank Syari'ah Pasca Fatwa MUI*, Yogyakarta: Suara- Muhammadiayah,
- UIN SUSKA-Riau, 2006, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi/Makalah Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum*, Pekanbaru : Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Sultan Syarif Kasim Riau.
- Widodo, 2004, *Cerdik Menyusun Proposal Penelitian Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*, Jakarta: MAGMA Script, Seri I
- Warkun Sumitro, 2004, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga Keuangan Terkait*, Jakarta: Raja Grafindo, Cet. 4
- Zainudin Ali, 2008, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet, 1

DAFTAR GAMBAR

Gambar I	Struktur Organisasi PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru	19
----------	---	----

DAFTAR TABEL

Table I.	Perkembangan penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) dalam bentuk tabungan Bank Riau Syariah Pekanbaru.....	72
Table II	Perkembangan asset Bank Riau Syariah Pekanbaru.....	73

Wawancara

1. Apa pengertian dari *office channelling*? karena masih banyak orang-orang yang beranggapan bahwa katanya bank syariah tapi kok pelayanannya di bank konvensional?
2. Penerapan Office Channelling dilakukan berdasarkan persetujuan (BI), kapan Bank Indonesia mengeluarkan izin tersebut?
3. Sudah berapa cabang atau cabang pembantu yang menerapkan Office Channelling ini?
4. Persyaratan apa saja yang dikeluarkan oleh BI berkaitan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh bank konvensional untuk bisa membuka layanan *office channelling*?
5. Bagaimana Bank Riau Syariah bisa menjamin DPK Syariah tetap sesuai Syariah ? dan apa sudah ada pengkajian dari Bank Indonesia ?

6. Ketika bank konvensional memulai proses untuk membuka layanan *office channelling* apakah BI juga ikut mengawasi atau bagaimana? Atau diserahkan sepenuhnya kepada bank yang bersangkutan?
7. Untuk membuka layanan *office channelling*, persiapan apa saja yang harus disiapkan oleh bank konvensional itu sendiri?
8. Proses untuk mempersiapkan layanan *office channelling* itu kira-kira berapa lama?
9. Selama ini yang dilakukan Bank Riau Syariah untuk mempersiapkan sdmnya bagaimana? Apakah dengan meng *up grade* sdm yang sudah ada atau merekrut sdm baru?
10. Hambatan /kendala apa saja yang dihadapi oleh Bank Riau Syariah dalam penerapan *Office Channelling* ?
11. Bagaimana Bank Riau Syariah melakukan pengawasan atas jalannya *office channelling* itu sendiri ?
12. Dengan dibukanya layanan *office channelling*, bagaimana pengaruhnya terhadap perkembangan bisnis baik bagi Bank Riau maupun Bank Riau Syariah? Apakah Bank Riau tidak khawatir nasabahnya akan berpindah ke Bank Riau Syariah?
13. Apakah bapak optimis dengan adanya *Office Channelling* ini akan meningkat DPK bagi Bank ? apa ada target yang ditetapkan untuk masing-masing kantor ?

14. Menurut bapak strategi apa yang bisa dilakukan oleh Bank konvensional agar proses layanan Office Channelling tersebut bisa berjalan sukses dan lancar?